



**L'AGORÁ D'ITALIA**  
Società Cooperativa a Responsabilità Limitata (s.c. a r.l.)  
Partita IVA e Codice Fiscale 10766151004  
Albo Coop. Sociali A209785- REA 1254971  
Organizzazione Non Lucrativa di Utilità Sociale (ONLUS)



[www.cooperativagora.org](http://www.cooperativagora.org) – [info@cooperativagora.org](mailto:info@cooperativagora.org)

**RESIDENZA PROTETTA**  
**VILLA SANTA CATERINA**  
Crocefieschi (Genova)



**LA CARTA DEI SERVIZI**

"MADE IN AREZZO"  
PROGETTAZIONE SOCIALE PER UN TERRITORIO RESPONSABILE  
STATO DELL'ARTE AL  
11/05/2011



**L'AGORÁ D'ITALIA**  
Società Cooperativa a Responsabilità Limitata (s.c. a r.l.)  
Partita IVA e Codice Fiscale 10766151004  
Albo Coop. Sociali A209785- REA 1254971  
Organizzazione Non Lucrativa di Utilità Sociale (ONLUS)



[www.cooperativagora.org](http://www.cooperativagora.org) – [info@cooperativagora.org](mailto:info@cooperativagora.org)

## INDICE

PREMESSA.....	III
1. PRESENTAZIONE E PRINCIPI INFORMATIVI DEL SERVIZIO.....	IV
Presentazione.....	IV
Principi ispiratori del servizio.....	IV
Deontologia degli operatori.....	VI
2. ORGANIZZAZIONE ED EROGAZIONE DEL SERVIZIO.....	VII
Direzione Sanitaria.....	VII
Coordinamento.....	VIII
Assistenza infermieristica.....	VIII
Assistenza Riabilitativa.....	VIII
Assistenza educativa.....	VIII
Assistenza nutrizionale.....	VIII
Assistenza alla persona.....	IX
Servizio parrucchiere.....	IX
Servizi alberghieri.....	IX
ALTRI SERVIZI.....	X
3. MODALITÀ DI ACCESSO.....	XII
Ammissioni/Dimissioni.....	XII
L'accoglienza.....	XIII
4. ORARI E TEMPI DELLE PRESTAZIONI.....	XIV
5. TARIFFE DELLE PRESTAZIONI.....	XIV
Conservazione del posto.....	XIV
6. ASSETTO ORGANIZZATIVO INTERNO.....	XV
7. RAPPORTI CON IL VOLONTARIATO E PARTECIPAZIONE ALLE ATTIVITÀ DELLE COMUNITÀ LOCALI.....	XVI
8. GESTIONE DELLE INFORMAZIONI E PARTECIPAZIONE.....	XVI
Diritto di informazione.....	XVI
Diritto di partecipazione e controllo di qualità sociale.....	XVI
Modalità di archiviazione e trattamento dei dati personali.....	XVII
(Privacy).....	XVII
Presenza del servizio di informazione telematica sul sito internet www.cooperativagora.org.....	XVIII
9. MODALITÀ DI RECLAMO.....	XIX
10. RIFERIMENTI CONTRATTUALI.....	XIX
11. QUALITÀ DEL SERVIZIO.....	XIX
Gli obiettivi di qualità.....	XIX
Gli standard di qualità garantita e rilevazione della qualità percepita.....	XX
La rendicontazione sociale.....	XX
12. PIANO DI AGGIORNAMENTO DELLA CARTA DEI SERVIZI.....	XXI



**L'AGORÁ D'ITALIA**  
Società Cooperativa a Responsabilità Limitata (s.c. a r.l.)  
Partita IVA e Codice Fiscale 10766151004  
Albo Coop. Sociali A209785- REA 1254971  
Organizzazione Non Lucrativa di Utilità Sociale (ONLUS)



[www.cooperativagora.org](http://www.cooperativagora.org) – [info@cooperativagora.org](mailto:info@cooperativagora.org)

## PREMESSA

La Carta dei Servizi rappresenta per la Struttura Protetta Villa Santa Caterina 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, etc.



**L'AGORÁ D'ITALIA**  
Società Cooperativa a Responsabilità Limitata (s.c. a r.l.)  
Partita IVA e Codice Fiscale 10766151004  
Albo Coop. Sociali A209785- REA 1254971  
Organizzazione Non Lucrativa di Utilità Sociale (ONLUS)



[www.cooperativagora.org](http://www.cooperativagora.org) – [info@cooperativagora.org](mailto:info@cooperativagora.org)

## **1. PRESENTAZIONE E PRINCIPI INFORMATRICI DEL SERVIZIO.**

### **Presentazione.**

La Residenza Protetta Villa Santa Caterina in Crocefieschi è un presidio socio-assistenziale che ha lo scopo di sostenere le famiglie che intendono farsi carico dell'assistenza del familiare anziano. La Residenza Protetta Villa Santa Caterina in Crocefieschi è una struttura che dispone di 34 posti letto per anziani che abbiano un punteggio AGED tra 10 e 16 . Offre agli anziani una risposta residenziale tenendo presente che tale risposta deve tendere a restituire al soggetto la massima autonomia possibile rispetto alle condizioni di partenza, al fine di un eventuale rientro nel proprio domicilio.

La Casa di Riposo è situata in Crocefieschi (Genova) in piazza Santa Caterina il telefono è 010/931247

### **Principi ispiratori del servizio.**

La Residenza Protetta Villa Santa Caterina in Crocefieschi 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.



**L'AGORÁ D'ITALIA**  
Società Cooperativa a Responsabilità Limitata (s.c. a r.l.)  
Partita IVA e Codice Fiscale 10766151004  
Albo Coop. Sociali A209785- REA 1254971  
Organizzazione Non Lucrativa di Utilità Sociale (ONLUS)



[www.cooperativagora.org](http://www.cooperativagora.org) – [info@cooperativagora.org](mailto:info@cooperativagora.org)

**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.

La personalizzazione degli ambienti di vita è facilitata e promossa dalla struttura compatibilmente con la normativa di riferimento.

E' favorita la partecipazione dell'utente alle sue consuete pratiche religiose

Vengono effettuate analisi dei bisogni relazionali con la partecipazione di ospiti e familiari salvo diverse disposizioni normative.

Esiste un piano delle attività di socializzazione e di animazione, sia interne che esterne, che



**L'AGORÁ D'ITALIA**  
Società Cooperativa a Responsabilità Limitata (s.c. a r.l.)  
Partita IVA e Codice Fiscale 10766151004  
Albo Coop. Sociali A209785- REA 1254971  
Organizzazione Non Lucrativa di Utilità Sociale (ONLUS)



[www.cooperativagora.org](http://www.cooperativagora.org) – [info@cooperativagora.org](mailto:info@cooperativagora.org)

tiene conto dei progetti personalizzati ed è reso disponibile.

Viene condotto, salvo diverse disposizioni, il monitoraggio con gli utenti dell'andamento delle attività di socializzazione e di animazione intraprese che tiene conto dei progetti personalizzati.

Si dà evidenza delle eventuali azioni correttive al piano delle attività relazionali e di animazione.

E' facilitato per l'utente il mantenimento dei rapporti coi familiari e con la rete amicale salvo diverse disposizioni normative, coerentemente con il regolamento interno della struttura.

E' presente una procedura per la gestione delle comunicazioni a familiari o rappresentanti legali in caso di eventi critici.

Sono stati individuati, anche all'interno dei locali comuni, spazi da dedicare ad incontri e colloqui con familiari, rappresentanti legali, operatori dei servizi.

Sono adottate procedure e comportamenti atti a garantire la tutela del diritto alla riservatezza e dignità della persona durante l'intero processo di assistenza e cura.

Sono applicate le buone pratiche per limitare il più possibile i rumori molesti.

## **Deontologia degli 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



**L'AGORÁ D'ITALIA**  
Società Cooperativa a Responsabilità Limitata (s.c. a r.l.)  
Partita IVA e Codice Fiscale 10766151004  
Albo Coop. Sociali A209785- REA 1254971  
Organizzazione Non Lucrativa di Utilità Sociale (ONLUS)



[www.cooperativagora.org](http://www.cooperativagora.org) – [info@cooperativagora.org](mailto:info@cooperativagora.org)

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.

## **2. ORGANIZZAZIONE ED EROGAZIONE DEL SERVIZIO.**

Nella struttura protetta sono garantiti i seguenti servizi :

### **Direzione Sanitaria**

E' presente nella Residenza Protetta un Medico con funzione di Direttore Sanitario che svolge attività di coordinamento del personale sanitario, attività di assistenza medica, attività di controllo igienico sanitario.



**L'AGORÁ D'ITALIA**  
Società Cooperativa a Responsabilità Limitata (s.c. a r.l.)  
Partita IVA e Codice Fiscale 10766151004  
Albo Coop. Sociali A209785- REA 1254971  
Organizzazione Non Lucrativa di Utilità Sociale (ONLUS)



[www.cooperativagora.org](http://www.cooperativagora.org) – [info@cooperativagora.org](mailto:info@cooperativagora.org)

## **Coordinamento**

Nella Residenza Protetta è presente il Coordinatore, il quale supervisiona le attività delle varie figure professionali, assicura il corretto svolgimento e la continuità dei servizi, cura i rapporti con le famiglie degli Ospiti.

## **Assistenza infermieristica.**

Il personale infermieristico assicura, attraverso la pianificazione dell'assistenza personalizzata, le seguenti funzioni:

- controllo parametri vitali
- tenuta ed approvvigionamento di farmaci ed ausili medicochirurgici
- costante e diretto rapporto con il Medico
- indicazioni al personale di assistenza di base

## **Assistenza Riabilitativa**

Nella Struttura è presente un Terapista della Riabilitazione. La Struttura dispone di una palestra attrezzata.

## **Assistenza educativa**

Nella Struttura è presente un educatore/animatore.

## **Assistenza nutrizionale**

La Gestione mette a disposizione della Struttura una Nutrizionista/Dietista, al fine di personalizzare l'alimentazione degli ospiti. Agli ospiti viene effettuata una valutazione nutrizionale in collaborazione con il personale sanitario operante in struttura. Sarà cura del Coordinatore in



**L'AGORÀ D'ITALIA**  
Società Cooperativa a Responsabilità Limitata (s.c. a r.l.)  
Partita IVA e Codice Fiscale 10766151004  
Albo Coop. Sociali A209785- REA 1254971  
Organizzazione Non Lucrativa di Utilità Sociale (ONLUS)



[www.cooperativagora.org](http://www.cooperativagora.org) – [info@cooperativagora.org](mailto:info@cooperativagora.org)

collaborazione con il Dietista fornire al parente tutte le informazioni sull'alimentazione dell'Ospite nel caso in cui venga richiesta o si renda necessaria una dieta speciale.

## **Assistenza alla persona**

E' erogata da assistenti tutelari qualificati che assicurano:

- aiuto in tutte le attività quotidiane della persona,
- riordino dei letti,
- cambio della biancheria degli ospiti,
- interventi per il 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 personale è presente nella struttura nell'arco delle 24 ore.

## **Servizio parrucchiere**

Nella Struttura è presente un parrucchiere.

## **Servizi alberghieri.**

### **Servizio ristorazione**

I pasti vengono preparati internamente mediante l'uso della cucina interna e serviti con servizio al tavolo direttamente nella sala mensa. Nella residenza è presente un menù articolato su 4 settimane invernale ed estivo, è cura di L'Agorà d'Italia inserire la prenotazione pasti personalizzata di ogni ospite così da renderlo primo interlocutore della propria alimentazione.



**L'AGORÀ D'ITALIA**  
Società Cooperativa a Responsabilità Limitata (s.c. a r.l.)  
Partita IVA e Codice Fiscale 10766151004  
Albo Coop. Sociali A209785- REA 1254971  
Organizzazione Non Lucrativa di Utilità Sociale (ONLUS)



[www.cooperativagora.org](http://www.cooperativagora.org) – [info@cooperativagora.org](mailto:info@cooperativagora.org)

*La giornata alimentare viene così articolata :*

- *Colazione* : thè, caffè, latte, orzo con fette biscottate con marmellata, biscotti.
- *Pranzo* : primo piatto, secondo con contorno, frutta o dessert. Il pasto è comprensivo di pane, vino e acqua.
- *Merenda* : yogurt, thè con biscotti, dolci al cucchiaio o torte.
- *Cena* : primo in brodo, secondo con contorno, frutta fresca o frutta cotta. Il pasto è comprensivo di pane, vino e acqua.

Durante la giornata, soprattutto nel periodo estivo, per assicurare un'idratazione agli ospiti, vengono serviti thè freddo/caldo, succhi di frutta, sciroppi.

*Eventi* : feste di compleanno o feste a tema in occasione delle ricorrenze più importanti.

È possibile, nel caso in cui il parente lo volesse, fermarsi a pranzo/cena in struttura, mediante la prenotazione almeno 2 giorni prima, chiamando il Coordinatore di struttura.

#### **Servizio lavanderia/stireria**

La biancheria per il letto così come quella personale viene lavata a cura della Coop. L'Agorà d'Italia. I familiari che lo desiderano possono lavare in proprio gli indumenti dei loro congiunti

#### **Pulizie degli ambienti.**

### **ALTRI SERVIZI**

#### **Ricoveri in ospedale.**

In caso di ricovero in Ospedale non è previsto che il personale della struttura debba essere presente in Ospedale .

In Ospedale l'assistenza sanitaria è garantita dal personale del reparto ospedaliero, quella assistenziale- se necessaria - dai familiari.



**L'AGORÁ D'ITALIA**  
Società Cooperativa a Responsabilità Limitata (s.c. a r.l.)  
Partita IVA e Codice Fiscale 10766151004  
Albo Coop. Sociali A209785- REA 1254971  
Organizzazione Non Lucrativa di Utilità Sociale (ONLUS)



[www.cooperativagora.org](http://www.cooperativagora.org) – [info@cooperativagora.org](mailto:info@cooperativagora.org)

In situazioni di urgenza o pericolo di vita il personale della struttura chiede l'intervento del 118, si provvederà all'invio in ospedale e verranno avvisati i parenti. Anche in questo caso il personale della struttura non potrà seguire l'anziano 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.

#### **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, etc).

I prelievi di sangue possono essere effettuati direttamente dall'infermiere in struttura.

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

L'infermiere provvede a prenotare la visita e l'ambulanza o un mezzo idoneo, ma solo se dovuto in base ai regolamenti ASL.

Il personale della struttura di norma non accompagna l'ospite alla visita specialistica, ma dovranno farlo i familiari o chi per loro.

Il costo delle visite mediche specialistiche e delle analisi è a totale carico dell'Utente e/o del suo familiare in aggiunta alla retta mensile dovuta.

#### **Assistenza religiosa.**

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

#### **Servizio funebre.**

E' a totale carico dei familiari compreso l'individuazione della ditta fornitrice di tale servizio.



**L'AGORÁ D'ITALIA**  
Società Cooperativa a Responsabilità Limitata (s.c. a r.l.)  
Partita IVA e Codice Fiscale 10766151004  
Albo Coop. Sociali A209785- REA 1254971  
Organizzazione Non Lucrativa di Utilità Sociale (ONLUS)



[www.cooperativagora.org](http://www.cooperativagora.org) – [info@cooperativagora.org](mailto:info@cooperativagora.org)

## 3. MODALITÀ DI ACCESSO

### Ammissioni/Dimissioni

Le ammissioni verranno effettuate, dopo la formalizzazione di regolare domanda da indirizzarsi alla direzione della struttura, attraverso i seguenti criteri:

- Condizione di solitudine e di grave rischio di istituzionalizzazione;
- Familiari conviventi che svolgono attività lavorativa documentata e impossibilitati a fornire prestazioni assistenziali adeguate;
- Condizioni di difficoltà familiari: età avanzata, stato di salute, distanza geografica, carico familiare, relazioni conflittuali, impossibilità a fornire prestazioni assistenziali adeguate;

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

1. Residenti nel Comune di Crocefieschi;
2. Residenti nel **Distretto 3 Val Polcevera** (Distretto socio-sanitario n.10)
3. Residenti nella provincia di Genova.
4. Residenti nella Regione Liguria

Al momento di ingresso devono essere allegati alla domanda:

- 1) documento di identità personale valido,
- 2) tessera sanitaria,
- 3) fotocopia codice fiscale,
- 4) eventuali esenzioni del pagamento farmaci o tickets,
- 5) fotocopia dell'eventuale verbale di visita per indennità di accompagnamento.

Deve essere, inoltre, presentata una dichiarazione su apposito modulo di un parente od un "caregiver" o del servizio competente, di seguito denominato "Delegato dell'Ospite", redatta nella forma richiesta dalla Direzione della Struttura, con la quale il Delegato dell'Ospite:

- accetta di fungere da tramite tra la Direzione e l'Ospite, ogni qualvolta se ne presenti la necessità o l'opportunità per l'Ospite stesso o per la Direzione della Struttura;
- si obbliga al pagamento della retta e dei servizi;



**L'AGORÁ D'ITALIA**  
Società Cooperativa a Responsabilità Limitata (s.c. a r.l.)  
Partita IVA e Codice Fiscale 10766151004  
Albo Coop. Sociali A209785- REA 1254971  
Organizzazione Non Lucrativa di Utilità Sociale (ONLUS)



[www.cooperativagora.org](http://www.cooperativagora.org) – [info@cooperativagora.org](mailto:info@cooperativagora.org)

- si obbliga di farsi carico di tutte le incombenze esterne, non di competenza della Struttura.

All'atto dell'ingresso, l'Ospite deve disporre di un corredo personale di abbigliamento al quale il Delegato dell'Ospite provvederà ad applicare il numero di identificazione personale che verrà assegnato dalla Direzione.

Il rapporto giuridico che si instaura fra la Residenza Protetta e l'Ospite è, di norma, a tempo indeterminato, salvo disdetta da una delle parti.

Il rapporto inizia con l'ammissione e termina nei seguenti casi:

1) per disdetta scritta dell'Ospite o della persona Delegata, indirizzata alla Direzione della Residenza Protetta con preavviso di almeno 15 (quindici) giorni. L'Ospite deve lasciare libera la sua camera tassativamente alla data indicata nella disdetta. Il pagamento del corrispettivo per retta proseguirà fino alla data di uscita;

2) per decesso dell'Ospite. Il corrispettivo per retta è dovuto fino al giorno del decesso;

3) per allontanamento dell'Ospite da parte della Residenza Protetta, a causa di gravi motivi. La Direzione può allontanare, anche senza preavviso l'Ospite che:

- tenga una condotta gravemente incompatibile con la vita comunitaria,
- commetta ripetute infrazioni alle regole stabilite per la permanenza nella Residenza Protetta,
- sia moroso nel pagamento della retta e dei servizi, ovvero non abbia pagato la retta per almeno due mesi;

4) in ogni altro caso previsto dalla Legge.

Qualora l'Ospite lasci la Struttura senza il preavviso di cui al punto 1), il pagamento del corrispettivo per retta proseguirà in ogni caso per altri 15 (quindici) giorni.

## **L'accoglienza.**

Il momento dell'ammissione dell'anziano viene particolarmente curato dal personale della struttura al fine di rendere minimo il disagio provocato dal distacco dall'ambiente familiare. Per



**L'AGORÀ D'ITALIA**  
Società Cooperativa a Responsabilità Limitata (s.c. a r.l.)  
Partita IVA e Codice Fiscale 10766151004  
Albo Coop. Sociali A209785- REA 1254971  
Organizzazione Non Lucrativa di Utilità Sociale (ONLUS)



[www.cooperativagora.org](http://www.cooperativagora.org) – [info@cooperativagora.org](mailto:info@cooperativagora.org)

facilitare l'inserimento dell'anziano è preferibile che la famiglia sia presente al momento dell'ingresso per fornire al personale tutte quelle informazioni utili alla gestione e alla adeguata cura della persona.

## **4. ORARI E TEMPI DELLE PRESTAZIONI**

La giornata tipo inizia alle ore 7,00 circa con l'alzata da letto e termina alle ore 21.00 secondo il programma delle attività e dei servizi stabilito nel Regolamento di Struttura pubblicato nella bacheca riservata alle comunicazioni ai familiari.

## **5. TARIFFE DELLE PRESTAZIONI**

La retta è comprensiva delle spese di mantenimento, di assistenza alla persona, nell'ambito di una fornitura di servizi e di prestazioni professionali, come previsto dalle vigenti leggi regionali e dai relativi decreti attuativi in materia di gestione delle strutture ospitative.

La retta dovrà essere corrisposta dall'Utente anticipatamente entro i primi 5 (cinque) giorni del mese; l'importo deve essere versato o sul conto corrente della cooperativa L'Agorà d'Italia in assegno bancario non trasferibile intestato alla Cooperativa Agorà

L'importo giornaliero della retta (quota sociale) per la Residenza Protetta per l'anno 2010 è di € 56,60 IVA 4% inclusa.

Per gli ospiti residenti a Crocefieschi prima dell'ingresso in struttura si applica uno sconto del 10%.

L'importo della retta viene ridefinito annualmente.

Al momento dell'ingresso l'Ospite, o il suo Delegato, è tenuto a versare un deposito cauzionale pari ad una mensilità.

## **Conservazione del posto**

Il posto letto viene sempre e comunque conservato all'Ospite che si dovesse allontanare sia a



**L'AGORÀ D'ITALIA**  
Società Cooperativa a Responsabilità Limitata (s.c. a r.l.)  
Partita IVA e Codice Fiscale 10766151004  
Albo Coop. Sociali A209785- REA 1254971  
Organizzazione Non Lucrativa di Utilità Sociale (ONLUS)



[www.cooperativagora.org](http://www.cooperativagora.org) – [info@cooperativagora.org](mailto:info@cooperativagora.org)

causa di ricovero ospedaliero (massimo 30 giorni), che per soggiorni esterni purchè non superi i 15 giorni.

All'Ospite, durante il periodo di assenza, viene garantito il mantenimento dello stesso posto-letto.

n.b nei casi sopra descritti verranno decurtati dalla retta giornaliera € 5,00 (equivalenti al costo della giornata alimentare).

## **6. ASSETTO ORGANIZZATIVO INTERNO**

Il Coordinatore della struttura è un dipendente della Cooperativa L'Agorà d'Italia che vigila sulla qualità delle prestazioni, sulla organizzazione del servizio e cura le relazioni con le famiglie secondo quanto stabilito dal Regolamento di Struttura.

Il personale della struttura è composto come segue:

- Coordinatore responsabile
- Direttore Sanitario
- Infermieri professionali
- Animatore/educatore
- Terapista della riabilitazione
- Parrucchiera
- Cuoco
- Assistenti tutelari
- Addetti alle pulizie
- Addetto alla lavanderia e guardaroba



**L'AGORÀ D'ITALIA**  
Società Cooperativa a Responsabilità Limitata (s.c. a r.l.)  
Partita IVA e Codice Fiscale 10766151004  
Albo Coop. Sociali A209785- REA 1254971  
Organizzazione Non Lucrativa di Utilità Sociale (ONLUS)



[www.cooperativagora.org](http://www.cooperativagora.org) – [info@cooperativagora.org](mailto:info@cooperativagora.org)

## **7. RAPPORTI CON IL VOLONTARIATO E PARTECIPAZIONE ALLE ATTIVITA' DELLE COMUNITA' LOCALI**

I rapporti con il volontariato territoriale e la comunità sono gestiti secondo la specifica procedura prevista dal sistema di qualità la quale prevede la nomina di un referente e la formalizzazione dei rapporti mediante protocolli di partecipazione e progetti di intervento.

Il gestore del servizio promuove il coinvolgimento e la partecipazione alle attività delle comunità locali.

## **8. GESTIONE DELLE INFORMAZIONI 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.

Notizie dettagliate sullo stato di salute psico-fisica possono essere ottenute dal medico o dal Responsabile della struttura, secondo le rispettive competenze. Familiari ed amici possono contribuire significativamente al superamento o contenimento delle patologie e delle situazioni individuali che hanno determinato la non autosufficienza dell'ospite, partecipando alla vita dell'anziano anche quando risiede presso la struttura. In questo modo si determinano condizioni di continuità con la vita precedente che costituiscono il presupposto fondamentale per il rientro dell'anziano nel proprio contesto di vita sociale e familiare. La struttura non prevede orari per le visite da parte di parenti e amici.

### **Diritto di partecipazione e controllo di qualità sociale**

Presso la struttura/servizio è istituito un comitato di partecipazione, eletto ogni tre anni che ha lo scopo garantire agli utenti ed alle loro famiglie la possibilità di conoscere e di partecipare alle scelte organizzative che influiscono direttamente sulla fruizione del servizio.

Il comitato è così composto:

- 2 rappresentanti dei familiari degli ospiti,



**L'AGORÀ D'ITALIA**  
Società Cooperativa a Responsabilità Limitata (s.c. a r.l.)  
Partita IVA e Codice Fiscale 10766151004  
Albo Coop. Sociali A209785- REA 1254971  
Organizzazione Non Lucrativa di Utilità Sociale (ONLUS)



[www.cooperativagora.org](http://www.cooperativagora.org) – [info@cooperativagora.org](mailto:info@cooperativagora.org)

- 1 rappresentante dell'Unione Nazionale Consumatori
- Responsabile Coordinatore di struttura.
- Medico di struttura
- Rappresentante dell'Ente titolare

Il comitato elegge un Presidente che lo rappresenta davanti al soggetto erogatore del Servizio e si riunisce ogni tre mesi.

Il Comitato di partecipazione prende atto degli standard di qualità garantita e delle rilevazioni di qualità percepita dagli utenti, dai familiari e dagli operatori, prodotti e pubblicati dal soggetto erogatore.

Sulla base dei risultati delle suddette rilevazioni, il Comitato formula rilievi, proposte e suggerimenti utili a migliorare il grado di soddisfazione di utenti, familiari e operatori rispetto al servizio.

Le proposte del Comitato vengono analizzate e tradotte in azioni correttive da parte del soggetto gestore.

Alla Carta del Servizio/Struttura, sono allegate le schede che contengono gli specifici indicatori di qualità garantita e qualità percepita che la gestione del servizio si impegna a rispettare.

Allo scopo di rendere effettivo il controllo sociale sugli impegni di qualità assunti dall'erogatore del servizio, gli standard di qualità garantita e la rilevazione della qualità percepita sono inseriti nella Carta dei Servizi e nel Bilancio Sociale.

Gli standard e i risultati delle rilevazioni sono inoltre pubblicati nella bacheca della struttura stessa e sul sito internet della Cooperativa all'indirizzo [www.cooperativagora.org](http://www.cooperativagora.org).

## **Modalità di archiviazione e trattamento dei dati personali (Privacy)**

Premesso che al fine dello svolgimento la Cooperativa L'Agorà d'Italia tratta, controlla e custodisce i dati e che dal primo gennaio 2004 è entrato in vigore il nuovo Codice 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 L'Agorà d'Italia si impegna a:



**L'AGORÀ D'ITALIA**  
Società Cooperativa a Responsabilità Limitata (s.c. a r.l.)  
Partita IVA e Codice Fiscale 10766151004  
Albo Coop. Sociali A209785- REA 1254971  
Organizzazione Non Lucrativa di Utilità Sociale (ONLUS)



[www.cooperativagora.org](http://www.cooperativagora.org) – [info@cooperativagora.org](mailto:info@cooperativagora.org)

- 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 L'Agorà d'Italia;
- 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.cooperativagora.org](http://www.cooperativagora.org)**

Il sito internet aziendale: [www.cooperativagora.org](http://www.cooperativagora.org)

La Società Cooperativa L'Agorà d'Italia 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

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.

Il programma dispone di due livelli accesso, uno pubblico ed uno strettamente riservato ai soggetti autorizzati ad accedervi nel rispetto della normativa sulla tutela della privacy.

Alla R.P. "Villa Santa Caterina" di Crocefieschi sono dedicate delle pagine specifiche.



**L'AGORÀ D'ITALIA**  
Società Cooperativa a Responsabilità Limitata (s.c. a r.l.)  
Partita IVA e Codice Fiscale 10766151004  
Albo Coop. Sociali A209785- REA 1254971  
Organizzazione Non Lucrativa di Utilità Sociale (ONLUS)



[www.cooperativagora.org](http://www.cooperativagora.org) – [info@cooperativagora.org](mailto:info@cooperativagora.org)

## 9. MODALITA' DI RECLAMO

La struttura garantisce agli utenti ai loro familiari nonché agli organismi accreditati di volontariato e rappresentanza, la possibilità di manifestare apprezzamenti o di sporgere reclamo contro 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 segnalando il caso verbalmente o per iscritto al responsabile della gestione dei servizi. Le segnalazioni pervenute per via telefonica o mediante colloquio sono verbalizzate, a cura del responsabile su apposita scheda completa dei dati di riferimento per le comunicazioni successive.

I reclami devono essere presentati entro 15 giorni dal momento in cui l'interessato è venuto a conoscenza del comportamento o dell'atto ritenuto lesivo dei diritti dell'utente.

Il Responsabile risponde immediatamente all'utente nei casi in cui il contenuto della segnalazione sia di agevole definizione. Nei casi in cui sia necessario avviare un'istruttoria, il Responsabile risponde comunque entro 15 giorni.

Qualora l'utente o gli altri soggetti legittimati a sporgere reclamo non si ritengano soddisfatti delle risposte ottenute in prima istanza dal Responsabile del servizio, possono rivolgersi al Responsabile del Servizio sociale del Comune di Crocefieschi sia verbalmente che con lettera indirizzata ed inviata per posta ordinaria, per fax o per posta elettronica.

## 10. RIFERIMENTI CONTRATTUALI

La Coop. Sociale L'Agorà d'Italia applica ai propri dipendenti il Contratto Nazionale vigente per il personale delle Cooperative sociali.

## 11. QUALITA' DEL SERVIZIO

### Gli obiettivi di qualità.

La presente Carta dei Servizi definisce:

a) gli obiettivi di qualità della struttura che sono:

- rispondere ai bisogni delle persone
- tutelare i loro diritti e richiederne la partecipazione
- erogare un servizio di buon livello organizzativo



**L'AGORÀ D'ITALIA**  
Società Cooperativa a Responsabilità Limitata (s.c. a r.l.)  
Partita IVA e Codice Fiscale 10766151004  
Albo Coop. Sociali A209785- REA 1254971  
Organizzazione Non Lucrativa di Utilità Sociale (ONLUS)



[www.cooperativagora.org](http://www.cooperativagora.org) – [info@cooperativagora.org](mailto:info@cooperativagora.org)

- erogare un servizio di buon livello tecnico-operativo
  - ricercare efficienza ed efficacia.
- b) le modalità del loro raggiungimento.

## **Gli standard di qualità garantita e rilevazione della qualità percepita.**

Alla presente Carta, sono allegate le schede che contengono gli specifici indicatori di qualità che la gestione del servizio si impegna a rispettare.

L'impresa sociale che gestisce il servizio è certificata con lo standard di qualità UNI EN ISO-9001/2008 .

## **La rendicontazione sociale.**

Per la Cooperativa Sociale L'Agorà d'Italia il Bilancio Sociale è uno strumento di rendicontazione della responsabilità sociale che descrive come l'azienda distribuisce il "valore aggiunto sociale" cioè l'insieme dei benefici (non solo economici) portati ai propri principali interlocutori che sono: le Risorse Umane, i Clienti, i Fornitori, i Finanziatori, la Pubblica Amministrazione, la Comunità e l'Ambiente.

Ogni organizzazione sociale è responsabile degli effetti che la propria azione produce nei confronti dei suoi interlocutori e della comunità.

Tale responsabilità richiede di dar conto della propria azione ai diversi interlocutori, costruendo con essi un rapporto fiduciario e di dialogo permanente.

Il Bilancio Sociale della Cooperativa Sociale L'Agorà d'Italia Onlus nasce dalla collaborazione tra:

- Fondazione "Made in Arezzo",
- Centro studi e ricerche di Etica applicata e Responsabilità sociale del Dipartimento di studi storico-sociali e filosofici dell'Università di Siena
- Unione Nazionale Consumatori - Delegazione di Arezzo

Il gruppo di lavoro che ha curato la revisione è coordinato dal Prof. Mariano Bianca, Direttore del Dipartimento di studi storico-sociali e filosofici e Presidente del Comitato scientifico della Fondazione "Made in Arezzo".



**L'AGORÀ D'ITALIA**  
Società Cooperativa a Responsabilità Limitata (s.c. a r.l.)  
Partita IVA e Codice Fiscale 10766151004  
Albo Coop. Sociali A209785- REA 1254971  
Organizzazione Non Lucrativa di Utilità Sociale (ONLUS)



[www.cooperativagora.org](http://www.cooperativagora.org) – [info@cooperativagora.org](mailto:info@cooperativagora.org)

Il Bilancio Sociale della Cooperativa Sociale L'Agorà d'Italia adotta gli standard di rendicontazione sociale a cura del Centro studi e ricerche di Etica applicata e Responsabilità sociale dell'Università di Siena e della Fondazione "Made in Arezzo".

Il progetto è patrocinato dalla Unione Nazionale Consumatori di Arezzo, Delegazione di Arezzo.

I risultati dei questionari di gradimento somministrati annualmente agli ospiti ed ai familiari sono pubblicati all'albo della struttura e sul sito internet della Cooperativa all'indirizzo [www.cooperativagora.org](http://www.cooperativagora.org).

La redazione dei contenuti e la realizzazione grafica sono a cura di "Made in Arezzo Sas".

## **12. PIANO DI AGGIORNAMENTO DELLA CARTA DEI SERVIZI**

Gli standard di qualità garantita e la rilevazione della qualità percepita sono aggiornati annualmente.

In particolare sono aggiornati:

- gli indicatori di qualità del servizio;
- gli standard qualitativi e quantitativi applicati;
- gli obiettivi misurabili di miglioramento che l'organizzazione intende perseguire;
- strumenti e tempi di verifica.

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.