

Carta dei Servizi C.P.A

Cusano Milanino

Sereni Orizzonti 1 S.p.a. Direzione generale
Via Vittorio Veneto,45 – 33100 Udine
Tel.0432 506519 Fax 0432 507294
P. IVA 02833470301 Cap.Soc.€ 8.319.330,76
CENTRO POLIVALENTE ANZIANI
Via ALEMANNI, 10 CUSANO MILANINO (MI)
Tel.02/6197803
cusanomilanino@sereniorizzonti.it

Mini Alloggi



Indice

POSIZIONE STRUTTURA E COME RAGGIUNGERLA.....	3
1. PRESENTAZIONE DELLA STRUTTURA.....	4
2. COS'E LA CARTA DEI SERVIZI.....	4
3. I PRINCIPI ELLA CARTA DEI SERVIZI.....	5
4. L'IMMOBILE.....	5
5. SERVIZIO DI MINI ALLOGGIO	6
6. LE RETTE E I COSTI DEI SERVIZI.....	6
7. INDICAZIONE DEGLI UFFICI E RELATIVI ORARI EDI ACCESSO.....	6

1. PRESENTAZIONE

La Sereni Orizzonti, residenze per anziani, in tutte le sue residenze e in ogni singolo servizio si pone come finalità l'esercizio di attività quali:

- Assistenza fisica, morale ed intellettuale agli anziani autosufficienti e non autosufficienti
- Redazione e pubblicazione della rivista "Il Corriere del Friuli"
- Animazione

La Sereni Orizzonti ha sviluppato un'intensa attività rivolta agli anziani sul versante dell'assistenza e della cura, attraverso la gestione diretta dei presidi socio-assistenziali, i cui principi fondamentali sono:

- Rispetto della persona assistita
- Partecipazione dell'ospite alla vita della struttura
- Imparzialità dell'azione organizzativa
- Eguaglianza nell'accesso alle prestazioni

2. COS'E' LA CARTA DEI SERVIZI

La Carta dei Servizi è uno strumento di dialogo tra gli utenti dei servizi e l'Ente che eroga il servizio, ed è stata introdotta dalla Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri 27/10/1994 con il preciso scopo di:

- Tutelare il diritto degli utenti
- Tutelare l'immagine dell'ente descrivendo chiaramente i servizi offerti
- Promuovere la partecipazione attiva degli utenti al fine di migliorare l'offerta delle prestazioni sul piano qualitativo e quantitativo.

La Carta dei Servizi porta a considerare gli utenti parte integrante del sistema qualità e portatori di valori, dotati di dignità, capacità critica e facoltà di scelta, con i quali instaurare un rapporto basato sulla trasparenza e sulla comunicazione al fine di migliorare costantemente, secondo le attese da loro percepite, i servizi resi.

La Carta rappresenta il principale documento di confronto e di dialogo e, nella logica di qualità globale è un documento flessibile, da aggiornare nel tempo sia in riferimento ai nuovi servizi prestati, sia in base alle osservazioni, ai suggerimenti e alle proposte degli utenti.

La Carta dei Servizi contiene informazioni su:

1. *I servizi forniti*
2. *Le modalità di partecipazione del cliente al servizio*
3. *Gli standard di qualità cui la struttura intende uniformarsi.*

La Carta, oltre alla descrizione dei servizi, vuole diventare un vero e proprio contratto d'ospitalità che l'ente sottoscrive con il cliente al fine di :

1. *Migliorare costantemente i servizi resi*
2. *Valutare e comprendere le aspettative dei clienti*
3. *Descrivere come s'intende espletare i servizi*
4. *Instaurare un dialogo con gli utenti per farli sentire parte integrante del sistema*

3. I PRINCIPI DELLA CARTA SERVIZI

Il Presidio Socio Sanitario nello stilare la Carta dei Servizi riconosce dei principi fondamentali, fissati dalla Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27/01/1994:

- **Eguaglianza:** i servizi devono essere erogati secondo regole uguali per tutti, senza nessun tipo di preferenza o discriminazione, anche se essi devono essere progettati in modo personale tenendo conto delle esigenze, nei limiti delle competenze, e delle necessità di ogni singolo ospite.
- **Imparzialità:** il comportamento degli operatori nei confronti degli ospiti deve essere di imparzialità, obiettività e di giustizia. A tutti gli ospiti deve essere assicurata la loro privacy al fine di rispettare la dignità di ognuno.
- **Partecipazione:** nella gestione del Presidio di Borgo d'Ale, in un modo obiettivo di miglioramento continuo, la Direzione s'impegna a raccogliere in modo positivo eventuali reclami, suggerimenti, perplessità e momenti di riflessione sul servizio erogato, sulla qualità dello stesso, rendendo in tal modo l'utente partecipe di ogni decisione, cercando di soddisfare sempre, e nel migliore dei modi, le richieste degli ospiti.
- **Efficienza ed Efficacia:** i servizi devono essere forniti utilizzando in modo armonico tutte le risorse di cui la struttura dispone, secondo criteri di efficienza e di efficacia.

4. L'IMMOBILE : LA SEDE DEL CENTRO POLIVALENTE ANZIANI

Il Centro Polivalente Anziani di Cusano Milanino è collocato in un edificio sito in via Alemanni, 10 al centro del Comune ed è disposto su più piani, che si sviluppano partendo da un grande salone centrale articolandosi su tre padiglioni A/B/C.

La struttura è circondata da un ampio ed attrezzato giardino.

Dall'ingresso principale si accede a tutti i nuclei del CPA, si trova il salone principale, il servizio di portineria e centralino (aperto tutti i giorni dalle ore 8.00 alle 20.00), la direzione e l'ambulatorio medico.

La struttura è dotata di altri due ingressi denominati B e C riservati ai locatori del minialloggi.

L'ingresso del padiglione B viene utilizzato anche dagli ospiti e dai parenti che frequentano il Centro Diurno Integrato che è collocato al piano terra del padiglione B.

Di seguito riportiamo la suddivisione degli ambienti, dei nuclei e dei laboratori presenti nel Centro.

- **PIANO SEMINTERRATO:** si sviluppa seguendo i nuclei A e B e si trovano collocati: Depositi, lavanderia, ingresso riservato fornitori, magazzini, e ripostigli.
- **PIANO TERRA: Padiglione A:** portineria e centralino aperti dalle 8 alle 20.00, salone centrale e spazio socializzazione, ufficio amministrativo e direzione, ambulatorio medico, palestra per riabilitazione, sala animazione, locale parrucchiera, ambulatorio podologo, deposito derrate alimentari, magazzino pulizie, spogliatoio uomini, locale riservato associazione AVO:
- **Padiglione C:** salotto relax e lettura, cappella e sacrestia, biblioteca, salone delle feste e riunioni. e laboratori, sala riunione, salone incontri gruppo, sale incontri parenti, un ascensore per ala.
- **Padiglione B - CENTRO DIURNO:** sono allestiti gli spazi per i 16 ospiti del CDI: ingresso, sala da pranzo, bagno assistito, bagno, infermeria, cucina, lavanderia, sala lettura, sala musica, sala TV, laboratorio grafico pittorico.
- **PRIMO PIANO Padiglione "B":** Nucleo "RSA 1" composto da 21 posti letto con annessa infermeria, con relativa sala da pranzo, cucina di nucleo per la distribuzione e il lavaggio, sala TV, bagno assistito e sala operatori. L'ala è dotata di ascensore porta lettighe e scale.

- **PRIMO PIANO Padiglione “A” e “C”**: composti da 8 minialloggi cadauno, con zone giorno comuni atte alla socializzazione, ascensore e scale autonome.
- **SECONDO PIANO Padiglione “B”**: Nucleo RSA 1 composto da 21 posti letto con annessa infermeria, con relativa sala da pranzo, cucina di nucleo per la distribuzione e il lavaggio, sala TV, bagno assistito e sala operatori. L’ala è dotata di ascensore porta lettighe e scale.
- **SECONDO PIANO Padiglione “A” e “C”**: composti da 8 minialloggi cadauno, con zone comuni atte alla socializzazione, ascensore e scale autonome.

La Struttura è **accreditata con delibera n° 292 del 11 marzo 2014** presso ASL di Milano.

La Sereni Orizzonti 1 S.p.a. ha ottenuto la **voltura dell’accreditamento dalla Regione Lombardia con Decreto n° 3542 del 28 aprile 2014**.

5. Servizio di Minialloggi

La Sereni Orizzonti nel Centro Polivalente Anziani gestisce 32 minialloggi destinati ad ospitare persone anziane ancora sufficientemente autosufficienti con la finalità di sostenerli nella propria autonomia, stimolando le relazioni sociali e familiari.

Secondo il regolamento indicato nel Capitolato Amministrativo del Comune di Cusano Milanino posso accedere al servizio gli anziani che abbiamo compiuto 65 anni sia singoli che in coppia e soli.

L’accesso a tale servizio avviene previa presentazione della domanda di accoglienza, correlata da attestazione medica che attesti l’autonomia per lo svolgimento della routine quotidiana, dopo la valutazione del caso da parte di una Commissione composta dal personale del Centro, dal rappresentante del Servizio Sociale e dal Sindaco o suo delegato.

Compito della Commissione è quello di valutare ogni singola richiesta e di predisporre una graduatoria.

Nel eventualità in cui ci siano minialloggi liberi non assegnati a persone anziane per mancanza di richieste si acconsente di assegnarli a persone non anziane che vivono particolari situazioni sociali ed economiche.

La Sereni Orizzonti oltre che a garantire agli utenti il servizio di portierato per 7 giorni alla settimana dalle 8.00 alle 20.00 e il servizio di tele assistenza 24 ore su 24 (collegato alla linea telefonica di ogni singolo miniappartamento) offre i seguenti servizi: medico ed infermieristico per le eventuali emergenze, servizio di pulizia degli spazi comuni dei minialloggi; accesso al servizio di animazione e socializzazione; un giorno al mese secondo il calendario esposto; accesso al servizio di parrucchiere/barbiere. Al fine di dare un’assistenza medica si programmerà una visita medica a cadenza annuale, previo consenso del residente.

Ogni singolo ospite può chiedere di accedere a pagamento ai servizi di lavanderia, cucina/pasti, servizio di trasporto, barbiere/parrucchiere, podologo e psicologo.

6. LE RETTE E I COSTI DEI SERVIZI

Il deposito cauzionale infruttifero, deve essere versato all’atto della sottoscrizione del contratto di ospitalità.

Tale somma sarà restituita entro sessanta giorni dalla data in cui viene lasciato il posto occupato.

Il pagamento delle prestazioni è dovuto per tutto il periodo di permanenza presso la residenza, con fatturazione mensile e la retta deve essere versata in via anticipata entro e non oltre il giorno 5 di ogni mese nelle seguenti modalità:

- RID
- Assegni circolari/bancari non trasferibili, intestati a Sereni Orizzonti 1 S.p.a., di qualsiasi istituto di credito
- Bonifico bancario (i riferimenti sono disponibili presso l’ufficio amministrativo del Presidio).

Inadempimento: al mancato versamento entro i termini prestabiliti della retta non consegue l'immediata risoluzione del rapporto. Per ogni giorno di ritardo verranno applicati gli interessi di mora al tasso legale oltre all'applicazione di una penale pari al 5% dell'importo dovuto.

In caso di morte la struttura continuerà ad emettere fattura fino al giorno di riconsegna delle chiavi dell'alloggio.

L'Ospite e/o il Familiare/Richiedente possono recedere in ogni momento dal contratto a tempo indeterminato, dando preavviso scritto di almeno 30 (trenta) giorni.

Il mancato preavviso di cui sopra, attribuisce a Sereni Orizzonti 1 S.p.a. il diritto di richiedere il pagamento di una somma di denaro pari a un mese di retta.

Listino Centro Polivalente di Cusano Milanino

Mini Alloggi	Mini Alloggi	351,31 esclusa IVA
--------------	--------------	--------------------

7. INDICAZIONE DEGLI UFFICI E RELATIVE MODALITA' DI ORARIO E DI ACCESSO

Nella bacheca del Centro sono esposti i documenti relativi alle autorizzazioni ed all'organizzazione.

Per eventuali necessità o segnalazioni l'Ospite e/o i suoi familiari possono rivolgersi:

- Servizio amministrativo: ufficio amministrativo dal lunedì al venerdì dalle ore 08.00 alle ore 13.00 e dalle 14.00 alle 19.00.

Per eventuali necessità o segnalazioni direttamente alla direzione locale negli orari esposti o previo appuntamento telefonico allo 02/6197803

Per eventuali esigenze e criticità la Sereni Orizzonti mette a disposizione l'Ufficio Clienti reperibile al numero verde 342/8726533