



MICRO-COMUNITÀ  
DI VIALE EUROPA  
**CASA FAMIGLIA**

CARTA DEI SERVIZI



## BENVENUTI A «CASA FAMIGLIA»

Gentile Signora/e questo documento è la Carta dei Servizi della Microcomunità «Casa Famiglia» di Viale Europa. L'intento è farle conoscere le attività che vengono proposte all'utenza e le modalità organizzative del servizio, che può accogliere sino a 19 ospiti.

La Carta è lo strumento con il quale "si comunicano i principi sui quali si fonda il servizio, il cui obiettivo principale è la soddisfazione del cliente". La Struttura si impegna ad assistere coloro che vi accedono con professionalità, competenza ed esperienza.

Consapevoli che l'assistenza socio-sanitaria, per le caratteristiche dell'utenza, richiede una costante attenzione alla persona, e non solo agli aspetti organizzativi, siamo certi di poterci migliorare, anche grazie alla partecipazione e alla collaborazione di chi, leggendo questo documento, ci segnalerà le difficoltà percepite e i possibili ambiti di miglioramento.

Sarà nostro impegno proseguire nel percorso di assistenza, con attenzione continua al servizio offerto, al fine di raggiungere la migliore qualità di vita possibile per i nostri utenti.

Nelle pagine che seguono troverà la descrizione del servizio e una scheda allegata con le informazioni relative ai costi da sostenere.

L'Equipe «Casa Famiglia» di Viale Europa

## LA STRUTTURA

La Residenza accoglie anziani parzialmente non autosufficienti e anziani affetti da patologie cronico-degenerative a tendenza invalidante e richiedenti trattamenti continui, che non necessitano di specifiche prestazioni sanitarie e/o specialistiche.

L'organizzazione degli spazi e gli arredi sono finalizzati a garantire agli ospiti comfort abitativo ed assistenziale, nel rispetto dell'autonomia individuale e della riservatezza personale promuovendo un ambiente confortevole e stimolante per consentire condizioni di vita il più possibile simili a quelle che ogni ospite avrebbe nella propria abitazione.

La «Casa Famiglia» è classificata struttura alberghiera in relazione alla DGR 492/2014 ed è situata in Viale Europa, 19, 11100, Aosta (AO)

### «CASA FAMIGLIA» DISPONE:

- Camere singole e camere doppie con servizi e corredate da un arredamento piacevole e funzionale
- Sala soggiorno TV
- Sala da pranzo
- Ambulatorio medico

## DESTINATARI DEL SERVIZIO

Sono destinatari del servizio le persone parzialmente autosufficienti e non autosufficienti, residenti in Valle d'Aosta, secondo le direttive regionali vigenti. Le ammissioni e le dimissioni sono disposte dall'Unità di Valutazione Multidimensionale (U.V.M.D.) secondo quanto previsto dalla deliberazione di Giunta regionale nr. 495/2017 (fatte salve nuove disposizioni regionali) e in base al regolamento comunale di cui alla deliberazione del Consiglio comunale nr. 95/2019. L'inserimento residenziale può essere a carattere permanente o temporaneo sulla base del progetto assistenziale individualizzato definito dall'U.V.M.D.; è di competenza dell'U.V.M.D. l'assegnazione del posto reso disponibile presso le strutture ed è di competenza dell'amministrazione comunale accettare la proposta di inserimento e autorizzare, conseguentemente, il gestore a procedere all'inserimento. Per le persone in dimissione dall'ospedale, l'inserimento deve avvenire in tempi brevi, è quindi necessario velocizzare la procedura al fine di non procrastinare i ricoveri ospedalieri. Di norma, per le persone provenienti dal territorio, gli inserimenti avvengono entro 5 giorni dalla data dell'incontro di presentazione.

## L'ACCOGLIENZA

La procedura da seguire per l'inserimento della persona prevede:

- Incontro presso la struttura per la presentazione della situazione insieme all'interessato, se nelle condizioni psico-fisiche per parteciparvi, e alla sua famiglia. A questo incontro partecipano il coordinatore della struttura, un operatore socio-sanitario (OSS) individuato dal coordinatore, l'infermiere dell'Azienda Usl, l'assistente sociale di riferimento della struttura e eventuali altre figure ritenute importanti nella situazione specifica;
- Compilazione della cartella socio-sanitaria della persona a cura dell'infermiere e dell'OSS per le parti di competenza;
- Definizione degli accordi circa la gestione degli aspetti relativi all'assistenza della persona (a titolo di esempio: accompagnamenti in ospedale per visite, tempi e modi per gli accessi in struttura, uscite, ecc.);
- Consegna del regolamento comunale di cui alla deliberazione di consiglio comunale n. 95/2019 all'interessato e alla famiglia;
- Carta dei servizi.

## PROGETTO ASSISTENZIALE INDIVIDUALIZZATO (PAI)

Entro 30 giorni dalla data di inserimento (per gli inserimenti definitivi e per quelli temporanei di durata superiore a tre mesi o se la situazione della persona lo richiede), il coordinatore provvede, con il supporto dell'operatore di riferimento, l'animatore e l'infermiere ad aggiornare la situazione dell'ospite sotto il profilo socio-assistenziale e/o sanitario. In seguito, il coordinatore convoca una riunione per la definizione del piano assistenziale individualizzato (di seguito P.A.I.) alla quale partecipano la persona, se è in grado, la sua famiglia, l'assistente sociale comunale referente delle strutture, l'infermiere, l'animatore, l'OSS, eventualmente il medico curante.

Il P.A.I. verrà condiviso con il resto del personale nei modi individuati dal gestore.

Nel P.A.I. sarà indicata la data di verifica del progetto stesso che dovrà essere almeno annuale.

## I NOSTRI SERVIZI

### COSA OFFRIAMO NELLA MICROCOMUNITÀ

Tutte le attività indicate vengono proposte e condivise con la persona anziana e la sua famiglia sulla base di un progetto assistenziale personalizzato (PAI):

- Mantenimento delle autonomie attraverso specifiche attività di stimolazione manuale, cognitiva, relazionale;
- Assistenza alla persona, cura dell'igiene personale, mobilizzazione e sorveglianza;
- Confezionamento pasti;
- Igiene degli ambienti, lavanderia e guardaroba;
- Animazione;
- Accompagnamento all'esterno per visite mediche e esami sanitari e per commissioni laddove non vi siano risorse familiari e/o amicali;
- Approvvigionamento farmaci;
- Prenotazioni esami di laboratorio e visite mediche in collaborazione con il servizio infermieristico dell'Azienda Usl;
- Consegna prelievi ematici e ritiro referti;
- Il servizio infermieristico è erogato dall'Azienda U.S.L. per 6 ore al giorno in orario mattutino e dal gestore per 2 ore al giorno in orario pomeridiano/serale;
- I servizi riabilitativi - fisioterapia e logopedia – sono erogati dall'Azienda in base alle necessità individuali, su richiesta del medico curante dell'ospite e secondo quanto previsto dai piani assistenziali individualizzati.

### DIMISSIONI

Le dimissioni sono disposte dall'Unità di Valutazione Multidimensionale (U.V.M.D.) secondo quanto previsto dalla deliberazione di Giunta regionale nr. 495/2017 (fatte salve nuove disposizioni regionali) e in base al regolamento comunale di cui alla deliberazione del Consiglio comunale nr. 95/2019.

### COSTO DEL SERVIZIO

La retta per l'ospitalità presso le Microcomunità viene determinata in proporzione all'Indicatore della Situazione Economica Equivalente (ISEE) dell'utente ospitato, sulla base di disposizioni annualmente impartite dall'Amministrazione Regionale ed è introitata direttamente dal Comune di Aosta.

Per info ed appuntamenti su aspetti amministrativi e costo del servizio il riferimento è Francesca Silvestri - mail:

[f.silvestri@comune.aosta.it](mailto:f.silvestri@comune.aosta.it)

### ORARI DI VISITA

Gli Ospiti possono ricevere visite tutti i giorni preferibilmente nelle seguenti fasce:

Mattino: dalle ore 9.30 alle 11.30;

Pomeriggio: dalle ore 14.30 alle ore 17.30.

Qualora sia richiesta una particolare assistenza da parte dei familiari, la Direzione potrà autorizzare fasce orarie di accesso più ampie.

## IL SOGGIORNO

L'organizzazione della giornata è pensata nel rispetto delle esigenze e dei ritmi di ogni singolo ospite.

A titolo indicativo la giornata sarà così articolata:

### MATTINA:

Inizia con il risveglio degli ospiti, le operazioni di igiene, la colazione, i trattamenti infermieristici, le attività di animazione e socializzazione, le attività di stimolazione cognitiva.

Viene poi servito il pasto in sala da pranzo o in camera e al termine, chi lo desidera, può ritirarsi nella propria stanza per il riposo pomeridiano.

### POMERIGGIO:

Attività di animazione e socializzazione interne ed esterne alla struttura.

Merenda.

### SERA:

Viene servita la cena in sala da pranzo o in camera. Dopo la cena gli ospiti possono trattenersi nei soggiorni per guardare la televisione, socializzare e svolgere attività di lettura. Inizia poi la preparazione per il riposo notturno.

## EQUIPE MULTIPROFESSIONALE

Coordinatore di struttura, Operatori Socio Sanitari, Medico di medicina generale di riferimento della persona, Infermieri, Fisioterapista, Animatore.

## ATTIVITÀ ASSISTENZIALI

Operatori qualificati assicurano le cure socioassistenziali, curano l'igiene personale, garantiscono il soddisfacimento dei bisogni primari, collaborano per la gestione sanitaria degli ospiti con il personale infermieristico. L'organizzazione è pensata in modo da garantire in maniera continuativa la relazione tra ospite e operatore.

## ATTIVITÀ SANITARIE

Gli ospiti possono mantenere il proprio di Medico di Base oppure optare per uno dei medici di riferimento presenti sul territorio.

L'assistenza infermieristica sarà commisurata a quanto previsto dai Piani Individuali di Assistenza.

Le prestazioni sanitarie specialistiche vengono garantite dai servizi territoriali dell'Azienda USL e dal gestore.

## ANIMAZIONE

Vengono effettuate attività di recupero e di mantenimento delle funzioni cognitive, relazionali e sociali degli ospiti, attraverso proposte stimolanti e divertenti, individuali o a piccoli gruppi. Sono inoltre svolte attività specifiche per stimolare e mantenere

le funzioni cognitive residue: memoria, abilità esecutive, attenzione, concentrazione, orientamento e linguaggio. Vengono altresì organizzati momenti collettivi di svago, in particolare per celebrare compleanni e feste comandate.

## CURA E BENESSERE

Il servizio di cure estetiche, parrucchiere e pedicure, viene svolto periodicamente in struttura, da operatori titolati contattati in base alle esigenze dell'utenza.

## LUOGHI D'INCONTRO

Sia all'interno che all'esterno della struttura sono presenti ampi spazi di socializzazione e vita collettiva per ospiti, familiari e operatori. Al piano terra è presente un ampio salone con zona ristoro.

## SERVIZI ALBERGHIERI

### RISTORAZIONE CON CUCINA INTERNA ALLA STRUTTURA

Il momento del pasto rappresenta un'importante occasione di vita sociale. L'obiettivo è mettere in condizione ogni ospite di alimentarsi adeguatamente, nel rispetto dei gusti personali e delle eventuali limitazioni imposte da problemi di salute.

La cucina è all'interno della struttura e garantisce la fornitura del pasto appena cucinato. I menù variano stagionalmente e viene rispettata la possibilità di scelta giornaliera.

### SERVIZIO DI SANIFICAZIONE AMBIENTALE

Gli ambienti della struttura vengono puliti da personale qualificato attraverso l'attuazione di protocolli specifici di sanificazione quotidiana che prevedono l'utilizzo di prodotti idroalcolici e di attrezzature che sfruttano le proprietà battericide del perossido di Idrogeno e degli ioni di argento.

### LAVANDERIA

La struttura fornisce il servizio di lavanderia per la biancheria da letto e da bagno. Il lavaggio e la cura degli indumenti personali sono affidati al personale della struttura. Ogni capo deve essere opportunamente contraddistinto sulla base delle indicazioni fornite dalla Direzione.

### SERVIZIO DI TRASPORTO

La Direzione della struttura comunica ai famigliari l'eventuale necessità di effettuare trasporti e accompagnamenti dell'ospite per l'effettuazione di visite specialistiche, esami diagnostici

o altre necessità. Qualora i famigliari fossero impossibilitati ad effettuarli, la struttura provvederà con mezzi e personale propri o usufruendo di operatori specializzati addebitando il relativo costo. In caso d'invio al Pronto Soccorso, la Direzione contatta immediatamente i parenti di riferimento affinché possano organizzare la loro presenza e vicinanza all'ospite. In caso di ricovero ospedaliero la Direzione della struttura rimane in collegamento con l'ospedale e con i famigliari per seguire l'evoluzione del percorso di cura.

## REGOLE DI VITA COMUNITARIA

Gli utenti e i loro familiari per consentire una convivenza serena e rispettosa hanno il dovere di:

- Concorrere a curare la buona conservazione del materiale, delle attrezzature e dei locali a uso personale e comune
- Informare la direzione di ogni uscita dell'ospite e di firmare l'apposito modulo
- Non fumare all'interno della struttura
- Consentire al personale di servizio e a qualsiasi altra persona incaricata dalla Direzione di entrare nella stanza per provvedere a pulizie, controlli e riparazioni
- Non portare in struttura alimenti dall'esterno; eventuali deroghe devono essere concordate con la direzione e corredate dal documento di acquisto
- Osservare le regole del vivere civile, intese ad assicurare pulizia, ordine, calma ed educazione, reciproca comprensione, tolleranza e rispetto della dignità degli altri ospiti
- Occuparsi solo del proprio congiunto limitandosi alla sola parte relazionale, all'eventuale supporto al pasto e/o accompagnamento per visite, lasciando al personale le prestazioni di tipo assistenziale e sanitario
- Rispettare tutte le regole di sicurezza stabilite dalla direzione



## COMUNICAZIONE E TRASPARENZA

### SISTEMA INFORMATIZZATO DI VALUTAZIONE DELLA QUALITÀ PERCEPITA

La Direzione intende rilevare il livello di qualità dei servizi percepito dagli ospiti e dai rispettivi familiari, secondo le direttive stabilite dagli enti di riferimento (Regione e AUSL). Gli esiti di questo sistema contribuiscono a definire le scelte necessarie a migliorare la qualità dei servizi offerti.

Per tale necessità occorre recuperare in forma sintetica, specifica per settore, le considerazioni e i commenti formulati per tutti gli ambiti funzionali.

Famigliari e persone di riferimento possono comunque segnalare buone prassi o ambiti di miglioramento inviando una mail alla direzione o compilando il modulo suggerimenti e reclami. Le segnalazioni vengono discusse in équipe e le soluzioni o l'adozione di correttivi sono condivise con i famigliari.

## FORMAZIONE E AGGIORNAMENTO PROFESSIONALE

Leone Rosso seleziona il personale da inserire nell'ambito lavorativo valutando competenze professionali e caratteristiche personali, in conformità a quanto previsto dal Sistema di Gestione della Qualità. Viene compilato un Piano Annuale della Formazione nel quale convergono le numerose iniziative formative e di aggiornamento, interne ed esterne, programmate nel corso dell'anno. La formazione e l'aggiornamento rappresentano:

- un elemento fondamentale per far evolvere la professionalità degli operatori come strumento di miglioramento della qualità dei processi;
- una garanzia di competenza e preparazione professionale non solo tecnica ma anche relazionale ed organizzativa;
- un momento di promozione e di coinvolgimento del personale.

Il personale in servizio partecipa costantemente a corsi formativi pianificati su un programma annuale definito in base alle esigenze del settore e alle specifiche richieste del personale.

## PRIVACY U.E 679/2016

Tutto il personale opera rispettando la normativa sulla riservatezza dei dati e delle informazioni, garantendo a ogni ospite dignità e libertà.



## CONNESSIONE WI-FI

### SEMPRE CONNESSI

All'interno della residenza è attivo un sistema di connessione wi-fi a disposizione di ospiti, parenti e visitatori, con password dedicata da richiedere preventivamente in ufficio; caratteristiche e modalità del servizio vi saranno illustrate dalla Direzione.

## COME RAGGIUNGERCI

**Viale Europa, 19,  
11100, Aosta (AO)**

### **Recapito:**

Telefono Microcomunità: 334 6334934

Coordinatrice - Ivana Iannò: 331 6404468

[vialeeuropa.aosta@leonerosso.eu](mailto:vialeeuropa.aosta@leonerosso.eu)

Versione 00\_2024

## CARTA DEI SERVIZI



Leone Rosso Società cooperativa Sociale  
Via Porta Pretoria, 9 - 11100 Aosta (AO)

[www.leonerosso.org](http://www.leonerosso.org)

