



Carta ^{dei} Servizi

Residenza Aliverdi





Gentile Signore/Signora,

Nelle prossime pagine troverà illustrate tutte le informazioni necessarie per poter fruire pienamente dei servizi erogati da Residenza Aliverdi.

Obiettivo prioritario è coinvolgere Lei e la famiglia direttamente nelle scelte che La riguardano ed essere consapevole che il dialogo ed il confronto costante ci permettono di migliorare il livello del servizio offerto.

La ringraziamo sin d'ora per la preziosa collaborazione che potrà dare e rimaniamo a disposizione per ogni chiarimento.

La Direzione

Indice

Benvenuti alla Residenza Aliverdi	5		
Accesso agli appartamenti	5		
Appartamenti protetti per anziani	6		
Personale ed interventi offerti	6		
Servizi e dotazioni per i Residenti	7		
I servizi della struttura	7		
Servizi a supporto della persona	7	Procedure di assegnazione	10
		Ingresso: documenti da consegnare	11
		Dimissioni	11
		Disposizioni in emergenza COVID-19	11
Norme di comportamento, visite e orari	9		
Norme di comportamento	9		
Orari e visite	9	Rette in vigore e modalità di pagamento	12
		Rette in vigore	12
		Assenze	12
		Servizi extra retta	12
		Modalità di pagamento	13
Modalità di ingresso e dimissioni	10		
Domanda di ammissione e documentazione	10		
Accesso: chi può accedere agli appartamenti?	10	Tutele dei diritti e della privacy del Residente	14
		Diritti del Residente	14
		Rispetto della privacy	14
		Visite conoscitive e contatti	15
		Visite conoscitive	15
		Contatti	15

Benvenuti alla Residenza Aliverdi

Situata in via Lodi, 8 a Ossago Lodigiano (LO) Residenza Aliverdi è una struttura residenziale che fornisce assistenza e ospitalità a persone over 65, autosufficienti o parzialmente autosufficienti.

Residenza Aliverdi è una palazzina, immersa nel verde, ma, allo stesso tempo, vicina al centro del paese. I principali servizi si possono infatti raggiungere facilmente a piedi. Al tempo stesso, poco distante da Piacenza e da Lodi e a circa trenta chilometri da Milano, la Residenza è comoda anche per i familiari e gli amici che vorranno venire in visita.

L'intera struttura si affaccia su un ampio giardino interno privato dotato di un portico ed aree pavimentate esterne che confinano con il comodo parcheggio ad uso pubblico.

Nelle immediate vicinanze si trovano una parrucchiera, un negozio di abbigliamento, un bar, la banca, la chiesa e l'ufficio postale. Gli appartamenti protetti per anziani di Residenza Aliverdi sono un luogo dove vivere in sicurezza, mantenendo la propria indipendenza e dove poter socializzare, grazie agli spazi comuni e alle tante attività organizzate durante la settimana. Sono infatti stati previsti ambienti comuni per favorire la socializzazione, le attività

animative e lo svolgimento di attività occupazionali (lavanderia).

Come da normativa è stato previsto un bagno assistito. A tutto ciò si aggiunge la sicurezza e serenità di avere a disposizione una costante assistenza h24.

La struttura mantiene contatti con tutti i servizi territoriali in modo da poter gestire sinergicamente eventuali servizi temporanei (assistenza domiciliare sociale o socio-sanitaria) e/o trasferimenti per aggravamenti e/o peggioramenti dei Residenti (collegamenti con strutture sanitarie e socio-sanitarie).

ACCESSO AGLI APPARTAMENTI

Gli appartamenti protetti per anziani della Residenza Aliverdi sono a disposizione di anziani autosufficienti o con limitata perdita dell'autosufficienza di età superiore ai 65 anni compiuti che, per mantenere la propria autonomia di vita, necessitano di una situazione abitativa protetta.

Al momento della domanda viene data priorità alle persone con le seguenti caratteristiche:

- singoli o coppie, che conservano un sufficiente grado di autonomia e che tuttavia hanno bisogno di vivere in un ambiente controllato e protetto

- persone con fragilità sociale (es. reti familiari rarefatte e residuali), con assenza di disturbi comportamentali e con sufficiente grado di autonomia
- persone che presentino patologie gestibili al domicilio con conservazione della capacità di assumere autonomamente la terapia

Residenza Aliverdi non accetta domande di accesso di:

- persone non autosufficienti, che necessitano di assistenza socio-sanitaria continua
- persone con problematiche psichiatriche attive
- persone con demenza media e grave

APPARTAMENTI PROTETTI PER ANZIANI

La struttura dispone di 17 appartamenti, che ospitano due persone, ma con possibilità di utilizzo singolo.

Le metrature variano dai 38 ai 42 mq.

Ogni alloggio dispone di due letti singoli ad altezza variabile ed elettrici, di un bagno privato, accessibile anche a persone con disabilità, uno spazio esterno esclusivo (terrazza o loggiato), una cucina con angolo cottura elettrico attrezzato (frigorifero, piastre elettriche e lavello) ad esclusione di pentole e stoviglie, rete Wi-Fi.

Tutti gli appartamenti dispongono di impianto di chiamata di emergenza per richiedere assistenza in caso di necessità.

Infatti tutto è pensato per garantire innanzitutto la sicurezza dei Residenti. Inoltre gli appartamenti sono estremamente calorosi e confortevoli, la scelta dei materiali, dei colori e degli arredi stessi, ha lo scopo di rendere la vita dei Residenti comoda, sicura e piacevole e l'ambiente familiare da subito.

Ogni dettaglio è stato realizzato per offrire buone condizioni di vivibilità e per agevolare le pulizie e la manutenzione.

È esclusa l'accoglienza di persone anziane non autosufficienti necessitanti di assistenza socio-sanitaria continua, affetti da demenze medie e gravi.

PERSONALE ED INTERVENTI OFFERTI

- presenza di almeno un operatore sociale 24 ore su 24 per 365 giorni l'anno
- programma settimanale con animazione diurna e/o serale
- eventuali altri interventi professionali secondo PAI da acquistare a parte

Tutto il personale è dotato di badge di riconoscimento con nome e cognome, qualifica e foto.

Servizi e dotazioni per i Residenti

I nostri Residenti possono contare sulla presenza costante di personale qualificato. Sono garantiti inoltre misure igienico sanitarie di alto livello, percorsi idonei senza pericoli né ostacoli negli spazi comuni e nei tragitti per il loro raggiungimento, e il rispetto delle precauzioni standard per il mantenimento di un ambiente salubre, sicuro e protetto.

I SERVIZI DELLA STRUTTURA

Sala polivalente

Uno spazio destinato alla socializzazione e alla vita collettiva dei Residenti che vogliono trascorrere alcuni momenti della giornata in compagnia. Si trova al piano terra ed è utilizzata per tutte le attività quotidiane, compresa l'animazione e la ginnastica.

Saletta cinema

Spazio dedicato alla visione di film e momenti di aggregazione in un piccolo gruppo.

Spazi esterni coperti e scoperti

A disposizione dei Residenti un ampio giardino con portico arredato con panchine dove trascorrere il tempo immersi nella natura.

SERVIZI A SUPPORTO DELLA PERSONA

Assistenza individuale

Il personale di Residenza Aliverdi è formato e preparato e su richiesta può stimolare la persona nelle attività di base senza mai sostituirsi ad essa.

Animazione

Vivere presso la Residenza Aliverdi significa mantenere la propria indipendenza, ma anche condividere alcuni momenti della giornata. La struttura offre un servizio di animazione, svolto da personale qualificato, che facilita le relazioni e stimola le funzionalità residue dei Residenti. Nel corso del mese vengono organizzati momenti di aggregazione per favorire il divertimento, richiamando valori quali l'amicizia e il senso del gruppo, al fine di promuovere l'integrazione tra le persone. Le attività comprendono: incontri culturali, attività ludico ricreative, motorie, grafiche, laboratori musicali e molto altro.

Servizio lavanderia

È inclusa la sostituzione settimanale di biancheria da letto e da bagno. Per gli indumenti personali è presente il locale biancheria che può essere utilizzato direttamente dal Residente e/o con l'aiuto del nostro personale.

Servizio pulizia

È possibile richiedere anche il servizio di pulizia extra appartamento. Pulizia generale 1 volta a settimana già inclusa, è possibile però acquistare ulteriori passaggi.

Ristorazione

Ogni Residente può scegliere se usufruire del servizio di ristorazione o di provvedere in autonomia alla preparazione dei pasti.

Norme di comportamento, visite e orari

NORME DI COMPORTAMENTO

Per una buona convivenza e il mantenimento di un ambiente tranquillo, sicuro e allegro, all'interno di Residenza Aliverdi sono vigenti alcune norme e altri divieti. I Residenti sono tenuti ad avere un comportamento rispettoso nei confronti delle altre persone che vivono in struttura e del personale. Per questo sono da evitare rumori molesti, tono di voce elevato e tenere alto il volume di TV o radio. Durante i servizi di pulizia dell'appartamento e cambio della biancheria (gli orari sono esposti al piano), si richiede la presenza del Residente. In caso contrario il servizio non sarà effettuato. È vietato anche:

- stendere i panni fuori dalle finestre
- lasciare aperti i rubinetti in modo continuo, accendere le luci di uso comune inutilmente
- gettare negli scarichi materiali come pannoloni, stracci e tutto ciò che possa ostruire le tubazioni
- contattare tecnici o ditte esterne per la manutenzione o la riparazione degli arredi o delle attrezzature
- abbandonare nei corridoi e negli spazi comuni materiali e oggetti di ogni genere
- entrare negli appartamenti altrui in mancanza della persona a cui s'intende far visita
- fumare negli appartamenti e negli spazi comuni

La non osservanza comporterà l'addebito delle spese necessarie per la riparazione degli eventuali danni provocati.

Ogni malfunzionamento o anomalia agli impianti o agli arredi deve essere segnalato tempestivamente al personale in servizio. Tutte le richieste di intervento comunicate al personale operante presso la struttura saranno prese in carico dal servizio manutenzione che programmerà l'esecuzione dell'intervento.

ORARI E VISITE

Le visite da parte di familiari e amici sono **libere e consentite in ogni momento**.

I visitatori sono tenuti a rispettare le disposizioni vigenti e a mantenere comportamenti e atteggiamenti rispettosi delle esigenze di tutti dei Residenti.

È vietato ospitare nell'appartamento in via continuativa altre persone se non previa motivata richiesta e relativa autorizzazione da parte della Direzione. Particolari restrizioni sono possibili in caso di emergenza sanitaria.

Modalità di ingresso e dimissioni

DOMANDA DI AMMISSIONE

E DOCUMENTAZIONE

Le assegnazioni degli appartamenti protetti di Residenza Aliverdi avvengono previa presentazione di domanda da parte dell'interessato.

La domanda di ammissione è composta da apposita modulistica che si può ritirare direttamente presso la struttura o via e-mail. In particolare sono richiesti:

- la domanda di ammissione contenente i dati anagrafici (corredata da documenti di identità)
- questionario sanitario contenente i dati sanitari necessari per valutare lo stato di autosufficienza dell'interessato (se proveniente da Ospedale anche documentazione sanitaria)

La domanda di ammissione può essere consegnata a mano, in struttura, oppure inviata via posta elettronica, all'indirizzo ossago@peranziani.it.

ACCESSO: CHI PUÒ ACCEDERE AGLI APPARTAMENTI?

Possono accedere agli appartamenti protetti gli anziani che:

- posseggono **autonomia nella deambulazione** anche con ausili

- **non soffrono di una demenza** moderata o severa
- sono **idonei** al punteggio ottenuto alla scala di valutazione
- **non manifestano grave instabilità clinica**, meritevole di una presa in carico in unità d'offerta sanitaria o specializzata
- **sono autonomi** nell'assunzione della terapia farmacologica

In caso di indisponibilità del posto letto, il Residente viene inserito in lista d'attesa in ordine cronologico ed in base al livello di autosufficienza.

PROCEDURE DI AMMISSIONE

La valutazione dei requisiti di ammissione è affidata al Responsabile di struttura che, dopo aver analizzato la certificazione medico/sociale presentata, svolge un colloquio con il richiedente e il parente di riferimento, per verificare i requisiti e stabilire le priorità d'assegnazione dell'alloggio in base all'urgenza riscontrata dalla commissione stessa.

INGRESSO: DOCUMENTI DA CONSEGNARE

Al momento dell'ingresso i nuovi Residenti devono consegnare al responsabile:

- fotocopia di un documento d'identità
- fotocopia della tessera sanitaria regionale e del codice fiscale

Espletate le pratiche burocratiche e amministrative il Residente verrà accolto dal personale che gli mostrerà l'alloggio e gli spazi comuni della struttura.

DIMISSIONI

Tutti i Residenti possono recedere dall'assegnazione dell'alloggio con un preavviso di almeno 15 giorni, da comunicare all'amministrazione e in ogni caso saranno tenuti a corrispondere la retta per il periodo di preavviso.

In particolare:

- **dimissione volontaria del Residente** (l'utente potrà recedere dall'assegnazione dell'alloggio con un preavviso scritto di almeno 15 giorni. In ogni caso sarà tenuto alla corresponsione della retta per il periodo relativo al recesso)
- **inadempienze contrattuali** (es. mancato pagamento della retta)
- **aggravamento delle condizioni psico-fisiche del Residente** che ne determina la totale perdita dell'autonomia (ad ogni revisione del PAI è prevista una rivalutazione della

condizione di autosufficienza necessaria a permanere nell'alloggio)

- **gravi motivi** connessi al comportamento del Residente

Dopo la redazione del verbale di riconsegna dell'alloggio, in presenza di eventuali danni arrecati agli arredi e alle attrezzature dati in uso, l'importo per la riparazione e/o sostituzione degli stessi verrà addebitato al Residente nella successiva fattura utile. Il rapporto può essere risolto anche in caso di mancato pagamento della retta.

DISPOSIZIONI IN EMERGENZA

COVID-19

Sono rispettate tutte le normative di settore per prevenire la diffusione del COVID-19.

Rette in vigore e modalità di pagamento

RETTE IN VIGORE

L'importo del canone ed i costi delle singole prestazioni o servizi richiesti sono di seguito elencati.

Contratto di ospitalità:

Appartamento ad uso condiviso (massimo due persone) a partire da € 1.668,00 mensili a persona; Appartamento uso singolo a partire da € 3.110,00.

Le prestazioni comprese nel prezzo sono:

- utenze: energia elettrica, gas, acqua (ambienti climatizzati)
- canone TV e rete Wifi
- predisposizione telefono
- dispositivo di chiamata d'emergenza con intervento sulle 24 ore
- ascensore
- pulizie ordinarie alloggio 1 volta alla settimana
- pulizia giornaliera spazi comuni
- cambio biancheria da letto e biancheria da bagno 1 volta alla settimana
- servizio di animazione come da programma settimanale
- utilizzo degli spazi comuni (salone polivalente, lavanderia e giardino)
- rilievo settimanale dei parametri vitali

ASSENZE

L'utente che intende assentarsi dalla residenza deve preavvertire il Coordinatore. Verrà applicato uno sconto al canone mensile da pagare di € 10,00 per ogni giorno di assenza sulla fattura del mese successivo all'assenza.

SERVIZI EXTRA RETTA

I servizi esclusi dalla retta ed acquistabili singolarmente sono:

- pensione completa (colazione, pranzo, merenda e cena incluse bevande - acqua e vino ai pasti, succhi a merenda) al costo di € 340,00 mensili
- servizi estetici interni alla struttura (parrucchiera, barbiere, podologo, pedicure, manicure che consigliamo di fruire direttamente tra le attività del paese)
- generi alimentari non compresi nella giornata alimentare (bitter, vini o bibite particolari, etc.)
- prestazioni di cura e/o di riabilitazione per particolari necessità acute e temporanee (fisioterapista, infermiere o altra assistenza specifica)
- spese per Viste Mediche e/o Esami anche strumentali per accertamenti specialistici

- acquisto di medicinali e prestazioni di servizi sanitari a pagamento per conto del Residente
- trasporto ed accompagnamento per uscite specifiche (cure mediche, terapie medico-riabilitative)
- accompagnamento per spese per acquisti personali (capi di abbigliamento, articoli di biancheria ed altri accessori personali)
- servizio di lavanderia esterna (su prenotazione è disponibile un servizio di lavanderia professionale a secco a ad acqua. Prezzi su richiesta.)
- abbonamenti a canali streaming (Sky, Amazon Prime, Dazn, Netflix, etc)
- pulizia angolo cottura quotidiano

MODALITÀ DI PAGAMENTO

Il versamento della retta deve essere effettuato mensilmente, entro il 10 del mese dal ricevimento della relativa fattura. La fattura sarà in ogni caso intestata al Residente (quale beneficiario della prestazione) e inviata al recapito che lo stesso, o il parente di riferimento, avranno indicato al momento della sottoscrizione del contratto

Tutele dei diritti e della privacy del Residente

DIRITTI DEL RESIDENTE

Ogni Residente può esprimere reclami e suggerimenti al personale preposto, incaricato di raccogliarli.

I reclami si dividono in due tipologie:

- **segnalazioni di anomalie, disagi e disservizi.** Se durante l'erogazione delle normali attività quotidiane si dovessero verificare anomalie, disagi o disservizi occasionali che non hanno un significativo impatto sul Residente e sull'attività diretta, è compito del personale in servizio raccogliere tali segnalazioni. Una volta fatto, dovrà essere data opportuna risposta verbale al Residente o al parente che ha sottoscritto la segnalazione, illustrando le modalità con le quali si è corretto il problema individuato. Si specifica che la risoluzione di anomalie non deve comportare cambiamenti organizzativi. Se invece si rendessero necessari, la segnalazione dovrà essere trasmessa formalmente al responsabile, per la valutazione delle azioni da intraprendere
- **reclami formali.** I reclami o i suggerimenti devono essere formalizzati per iscritto e inviati via posta elettronica all'indirizzo ossago@peranziani.it utilizzando l'apposito modulo di reclamo.

Verranno presi in carico dalla direzione entro 7 giorni lavorativi e riceveranno risposta entro 10 gg dalla presa in carico

RISPETTO DELLA PRIVACY

I dati forniti dai Residenti e/o dai loro familiari sono soggetti alla tutela dei dati personali in conformità al GDPR 2016/679. Allegati al contratto vengono acquisiti i moduli per il consenso al trattamento dei dati personali e sanitari all'Residente. Il personale è formato sul trattamento dei dati e appositamente incaricato dal Gestore di Residenza Aliverdi.

Visite conoscitive e contatti

VISITE CONOSCITIVE

È possibile prenotare una visita guidata della Residenza Aliverdi prima di presentare la domanda di ammissione degli appartamenti. La richiesta può essere fatta chiamando il numero 800 959 311 o scrivendo a ossago@peranziani.it

CONTATTI

Residenza Aliverdi

Via Lodi 8 - 26816 Ossago Lodigiano (LO)

Telefono: 800 959 311

E-mail: ossago@peranziani.it

Sito web: www.aliverdi.it





Residenza
Aliverdi

Via Lodi 8
26816 Ossago Lodigiano (LO)
 800 959 311
ossago@peranziani.it
www.aliverdi.it