



Comune di Limone sul Garda
Provincia di Brescia

CARTA DEI SERVIZI

**COMUNITÀ ALLOGGIO
SOCIALE PER ANZIANI
(C.A.S.A.)**

Approvata con Deliberazione di Consiglio Comunale n. 46 del 19 dicembre 2024
Modificata con Deliberazione di Consiglio Comunale n. 9 del 25 marzo 2025

*"Non dimentichiamo mai che il vero potere è il servizio. Bisogna custodire la gente, aver cura di ogni persona, con amore, specialmente dei bambini, dei vecchi, di coloro che sono più fragili e che spesso sono nella periferia del nostro cuore".
(Papa Francesco)*

INDICE

1. PREMESSA	2
2. FINALITÀ ISTITUZIONALI E ORIENTAMENTI	2
3. DESCRIZIONE DEL SERVIZIO	3
4. CRITERI DI ACCOGLIENZA	5
5. RETTE E SERVIZI OFFERTI	9
6. TUTELA DEI DIRITTI DELL'UTENTE	12
7. INFORMAZIONI UTILI	13

1. PREMESSA

Il Comune di Limone sul Garda da sempre impegnato ad offrire servizi rivolti alle persone della terza età, ha realizzato la Comunità Alloggio Sociale per Anziani (d'ora in poi "C.A.S.A.") destinata ad anziani singoli o a coppie. La C.A.S.A. offre una risposta ad un bisogno abitativo ad anziani fragili e vulnerabili socialmente, autosufficienti, o con una parziale compromissione nelle attività strumentali della vita quotidiana e/o nella vita di relazione, che desiderano mantenere l'autonomia abitativa in un contesto in grado di dare loro supporto nelle incombenze quotidiane ed opportunità per continuare a condurre una vita relazionale e sociale soddisfacente, ma in un ambiente controllato e protetto prevenendo così situazioni di emarginazione e disagio sociale.

La "**Carta dei Servizi**" ha lo scopo di far conoscere agli utenti i servizi offerti e di migliorarne continuamente la qualità attraverso appositi programmi. Si tratta di un testo "aperto" perché nel tempo possano essere prodotti cambiamenti ed innovazioni atti a migliorare l'efficienza e la qualità dei servizi offerti, in base alle preziose indicazioni degli utenti e degli operatori.

Gli obiettivi che si vogliono perseguire sono:

- garantire la miglior qualità di vita agli utenti e l'esercizio dei diritti di cittadinanza, con particolare riferimento all'uguaglianza e all'imparzialità nell'erogazione dei servizi offerti nei confronti di tutti gli utenti;
- rendere trasparenti i percorsi dell'accesso, dell'accoglienza, della gestione del servizio, della partecipazione e dei reclami.

2. FINALITÀ ISTITUZIONALI E ORIENTAMENTI

I principi e valori che ispirano i programmi, la gestione, le attività degli operatori, i rapporti con la cittadinanza/utenza e i risultati da conseguire sono:

- EGUAGLIANZA dei Cittadini/utenti nei confronti dei servizi erogati, intesa come uniformità e imparzialità delle prestazioni. L'erogazione dei servizi deve salvaguardare il

- diritto alla uniformità delle prestazioni rapportata alle diverse esigenze degli utenti;
- RISPETTO per la dignità della persona e delle specificità individuali senza distinzioni di nazionalità, etnia, religione, lingua, condizioni economiche e opinioni politiche - teso alla realizzazione di un rapporto di piena fiducia;
 - DIRITTO DI SCELTA nel solco della libertà personale fatto salvo i limiti della vigente legislazione e le esigenze organizzative e funzionali;
 - EQUITÀ, EFFICIENZA ED EFFICACIA dell'attività operativa e gestionale: costante è la ricerca per erogare le prestazioni in modo razionale, senza spreco di risorse e nella ricerca di una qualità sempre migliore;
 - PARTECIPAZIONE alla corretta informazione, alla tutela dell'ospite/utente nel caso di prestazioni inadeguate, alla creazione di un servizio migliore con la possibilità di esporre suggerimenti.

In questo contesto, il Comune di Limone sul Garda intende perseguire l'innalzamento costante della qualità dei servizi offerti, fondandolo su un rapporto di piena fiducia con il cittadino/utente, sulla professionalità dei suoi operatori e su una corretta ed efficiente conduzione gestionale mediante:

- la continua informazione degli utenti circa i servizi offerti e le modalità di erogazione con strumenti chiari, comprensibili e accessibili;
- l'assunzione di impegni sul controllo della qualità dei servizi attraverso la definizione di standard di qualità;
- la valutazione continua della qualità dei servizi e la ricerca dell'eccellenza attraverso relazione periodica;
- la tutela dei diritti dell'ospite/utente attraverso le procedure del reclamo.

Il Comune di Limone sul Garda, con Deliberazione di Consiglio Comunale n. 46 del 19/12/2024, in attuazione del D. Lgs. 231/2001, si è dotato di un Codice Etico scaricabile dal sito Internet del Comune.

3. DESCRIZIONE DEL SERVIZIO

COMUNITA' ALLOGGIO SOCIALE ANZIANI (C.A.S.A.)

La C.A.S.A. è gestita direttamente dal Comune di Limone sul Garda, persona giuridica di diritto pubblico senza scopo di lucro, che attraverso questo servizio ha ulteriormente arricchito e completato la rete dei servizi per la terza età.

Con la C.A.S.A., soluzione alloggiativa in coabitazione per anziani con un discreto livello di autosufficienza ed una richiesta di supporto "a bassa protezione", si intende offrire alle persone anziane con un buon livello di autonomie residue la possibilità di rimanere al centro della propria vita e nel proprio paese, nella consapevolezza che le abilità ed autonomie residue di un anziano non debbano essere "contenute", come troppo spesso accade, bensì valorizzate ed alimentate.

CARATTERISTICHE STRUTTURALI

Gli ambienti della C.A.S.A., con assenza di barriere architettoniche sia all'interno dell'abitazione (presenza di ascensore) sia nei percorsi esterni, garantiscono la massima sicurezza nei movimenti delle persone anziane che, pur autosufficienti, possono godere di spazi dove muoversi con facilità ed in libertà, favorendone nel contempo l'autonomia fisica e psicologica. A tutto ciò si aggiunga la precisa finalità di garantire ai locali le caratteristiche tipiche di una casa, con una tipologia di arredo domestico.

La C.A.S.A. è dotata delle seguenti caratteristiche strutturali:

- accessibilità, ovvero eliminazione delle barriere architettoniche;
- sicurezza impiantistica;
- sistemi antincendio;
- impianto di illuminazione provvisto di sistemi sussidiari di emergenza;
- sistemi che garantiscono condizioni microclimatiche di benessere termico estate/inverno;
- sicurezza dei luoghi di lavoro;
- preparazione e somministrazione degli alimenti;
- un sistema di chiamata collegato ai locali di stazionamento del personale;
- sanitari allocati nei bagni idonei a persone con mobilità ridotta (es.: spazi di manovra adeguati, rialzi per sanitari, maniglioni di appoggio vicino a wc e doccia, dispositivi antiscivolo);
- porte ampie che permettono il passaggio con eventuali ausili;
- camere da letto dotate di letti ad altezza regolabile, armadi e comodini. L'arredo è gradevole e si presta a personalizzazioni che favoriscono il sentirsi a casa e l'aver con sé oggetti e ricordi della propria vita (suppellettili, arredi personali, ecc.), previa richiesta, ed assenso con l'indicazione delle relative modalità e limiti, presentata al Referente della C.A.S.A. che, al momento dell'ingresso, redigerà un inventario sottoscritto dall'utente;
- ampi spazi per la socializzazione e per il momento dei pasti.

L'immobile di proprietà del Comune di Limone sul Garda è posto in pieno centro storico, all'inizio di via Capitelli 11. Inserito in un contesto paesaggistico il cui panorama è un balsamo per l'anima ed il corpo, si sviluppa su più piani: piano terra, primo piano, secondo piano. La C.A.S.A. è costituita da 6 camere e la capienza massima della struttura è di 12 persone. Ogni camera ha un'ampiezza di circa 23 mq compresi i servizi igienici.

CARATTERISTICHE GESTIONALI

Il modello gestionale elaborato per questo servizio attinge alla normativa di riferimento emanata da Regione Lombardia con deliberazione n. X/7776 del 17/01/2018.

La gestione della C.A.S.A. è effettuata direttamente dal Comune di Limone sul Garda tramite l'affidamento dei servizi alla Cooperativa finalizzata a raggiungere una pluralità di obiettivi:

- contenere i costi e consentire l'applicazione di rette di importo medio-basso;
- garantire al servizio e a quanti vi abitano una effettiva integrazione ed apertura al territorio;
- offrire agli abitanti la concreta possibilità di contribuire e partecipare, con le proprie abilità ed autonomie, alla gestione domestica della casa;
- offrire alle persone che si rivolgono ai Servizi Sociali del Comune per la formulazione di domande di inserimenti inappropriati in R.S.A., una soluzione alternativa e più rispettosa degli effettivi bisogni e desideri dell'anziano.

Il personale, in possesso dei requisiti previsti dalla normativa, si fa carico della conduzione domestica della Comunità ovvero: supporto nella quotidianità e cura della persona, preparazione dei pasti, pulizia degli ambienti, gestione del guardaroba, lavanderia, vita di socializzazione con particolare riferimento all'integrazione e all'apertura al territorio. Tutto il personale operante presso la C.A.S.A. è facilmente riconoscibile perché provvisto di tesserino di riconoscimento ben visibile.

Nella vita della C.A.S.A. saranno coinvolti anche volontari con il compito di stimolare la socialità e la partecipazione degli ospiti alle attività promosse sul territorio, anche nell'ambito di altri progetti, sostenendoli nel potenziamento delle loro autonomie.

Il referente sanitario rimane, per gli ospiti della C.A.S.A., il Medico di Medicina Generale. A questo proposito si ritiene opportuno proporre, non in modo vincolante, a tutti gli ospiti la scelta di un unico Medico di Medicina Generale.

Il Comune di Limone sul Garda cura anche la parte amministrativa (gestione delle domande di ingresso, sottoscrizione contratti, emissione fatture) e la gestione dell'immobile. Il modello gestionale si integra con i servizi sociali di zona già gestiti dal Comune e dall'ATS, oltre che con il Medico di Medicina generale. Il Responsabile del Servizio è il Sindaco o suo delegato.

Le figure professionali che operano all'interno della C.A.S.A. devono:

- essere in possesso dei titoli e delle qualifiche degli operatori in relazione alle attività/funzioni svolte;
- partecipare ai corsi di formazione e di aggiornamento attraverso un piano annuale.

La formazione del personale dipendente, messo a disposizione dalla Cooperativa sarà dalla stessa assolta nel rispetto degli obblighi normativi vigenti.

4. CRITERI DI ACCOGLIENZA

DESTINATARI DEL SERVIZIO

Il servizio è rivolto alle persone anziane (popolazione con età uguale o superiore ai 65 anni d'età) in condizioni di vulnerabilità sociale, che richiedono interventi a bassa intensità assistenziale (come previsto dal DM 308/2001) e desiderano vivere con altre persone per contrastare la solitudine e avere un supporto per lo svolgimento delle attività quotidiane, ovvero persone che:

- sommano problemi abitativi ad una limitata autonomia di ordine fisico e sociale;
- hanno bisogno di un ambiente per il mantenimento delle abilità residue onde evitare l'ingresso prematuro in R.S.A.

Concretamente si accoglieranno anziani che:

- presentino situazioni di compromissione dell'autonomia lieve/moderata, in particolare delle capacità di accudire ai bisogni primari della vita, con quadro clinico stabilizzato, senza necessità di assistenza sociosanitaria continuativa;
- presentino una condizione sociale e familiare precaria e soffrono di situazioni di solitudine e isolamento sociale;
- vivano in situazioni abitative precarie (abitazione inidonea), quando detti elementi rischiano di compromettere l'autonomia della persona (per es. mancanza di ascensore).

Non possono essere accolte persone che necessitano di cure sanitarie e sociosanitarie di carattere continuativo e/o un grado di compromissione che comporta interventi ad alta intensità assistenziale, con particolare riferimento a:

- problemi psichiatrici attivi, comportamenti asociali preesistenti o gravi dipendenze da tossici esogeni non compatibili con la vita di comunità;
- grave instabilità clinica o malattie che richiedano monitoraggio medico o infermieristico continuo;
- demenza sintomatica non compatibile con la vita di comunità (aggressività, vocalizzazione impropria o incessante, deliri);

- patologie, definite sulla scala CIRS, come disabilitanti per le quali la cura è urgente e necessita di prestazioni di natura sociosanitaria;
- richiedono di essere imboccati per alimentarsi;
- siano incapaci totalmente di gestire autonomamente o con il minimo aiuto i trasferimenti letto/sedia;
- siano incapaci di cambiare autonomamente posizione nel letto;
- necessitino di assistenza totale e sostitutiva nella gestione dell'igiene.

MODALITA' DI ACCOGLIMENTO DELLA DOMANDA

L'accesso alla C.A.S.A. avviene previa presentazione di specifica domanda da parte della persona interessata o, in caso di suo impedimento ed in sua sostituzione, da altri aventi titolo. La domanda di ammissione è composta della seguente documentazione redatta su apposita modulistica:

1. domanda di inserimento in lista d'attesa per l'assegnazione di un posto letto nella C.A.S.A.;
2. valutazione sanitaria redatta dal Medico curante e/o specialista;
3. informazioni di carattere sociale (rete familiare di riferimento, situazione economica, problemi abitativi);
4. fotocopia fronte retro della Carta d'Identità in corso di validità;
5. fotocopia fronte retro della Tessera Sanitaria ed eventuali Esenzioni Ticket, se in possesso;
6. fotocopia dell'eventuale verbale di invalidità;
7. fotocopia della recente documentazione clinico - sanitaria inerente a visite specialistiche, ricoveri ospedalieri ed altro che possa essere ritenuto utile presentare per completare il più possibile lo stato di salute dell'ospite e le eventuali terapie in essere.

La modulistica relativa alla domanda d'ingresso nella C.A.S.A. si può ritirare presso l'Ufficio Servizi Sociali del Comune di Limone sul Garda; inoltre, può essere scaricata dal sito internet istituzionale <https://www.comune.limonesulgarda.bs.it/it/page/144631>

La domanda deve essere consegnata all'Ufficio Servizi Sociali del Comune di Limone sul Garda.

CRITERI DI PRIORITÀ D'ACCESSO E GESTIONE LISTA D'ATTESA

Per accedere al servizio è data priorità alle persone anziane prive di alloggio proprio e residenti nel Comune di Limone sul Garda. A seguire:

- anziani i cui figli risiedono nel Comune di Limone sul Garda;
- anziani i cui familiari di riferimento risiedano nei comuni della Comunità Montana Parco Alto Garda Bresciano;
- anziani i cui familiari di riferimento risiedano nella Provincia di Brescia.

Ai fini dell'inserimento nella C.A.S.A. si è ritenuto opportuno prevedere requisiti minimi ed essenziali, così da non limitare a monte la possibilità di accesso al servizio.

È prevista una selezione delle domande attraverso una griglia articolata di punteggi che consente di valutare i diversi aspetti dello stato di bisogno dei richiedenti.

La valutazione dei requisiti d'assegnazione è affidata al Referente, previo parere del Medico di Medicina Generale, avviene attraverso l'analisi della certificazione medica/sociale presentata e in seguito ad un colloquio con il richiedente e il parente di riferimento, per verificare i requisiti e stabilire le priorità d'assegnazione in base all'urgenza.

Le domande in possesso dei requisiti, ma non accolte in sede di prima assegnazione, rimangono in graduatoria per eventuali subentri. Le nuove domande sono inserite nella

graduatoria in base al punteggio complessivo conseguito tenuto conto, in caso di parità, dei criteri di prevalenza di cui al successivo paragrafo.

Tenuto conto di quanto premesso rispetto alle finalità dell'intervento, i parametri di valutazione e i relativi punteggi attribuiti a ciascun anziano richiedente sono definiti come segue:

A) Rete familiare e sociale	
Assenza di rete familiare e assenza supporto informale	punti 5
Rete familiare residuale (nipoti, fratelli o sorelle) in assenza di supporto informale	punti 4
Situazione di fragilità sociale parzialmente compensata dalla rete familiare o informale	punti 3
Rete familiare (figli, nipoti, etc.) e/o supporto informale presente e stabile	punti 1
B) Condizioni di salute e livello di autonomia	
Condizione di autonomia	punti 4
Condizione di lieve riduzione dell'autonomia (gestione igiene ambientale, preparazione pasti)	punti 3
Condizione di necessità di supporto assistenziale e infermieristico (utilizzo farmaci, bagno settimanale)	punti 1
C) Condizione abitativa di provenienza	
Abitazione con barriere architettoniche (scale, riscaldamento, bagno)	punti 5
Abitazione in affitto (importo elevato, sfratto)	punti 5
Abitazione isolata o distante dai familiari	punti 4
Assenza di abitazione propria, condizione di convivenza con altre persone	punti 3
Abitazione di proprietà in assenza di barriere architettoniche	punti 1
D) Aspetti relazionali	
Rischio di solitudine/isolamento sociale	punti 5
Nessuna necessità di supporto nella gestione delle relazioni sociali	punti 1
E) Situazione economica	
Nessuna pensione	punti 5
Pensione sociale/minima	punti 4
Pensione reversibilità	punti 3
Pensione anzianità/vecchiaia	punti 1

Il parametro di cui al punto B) viene valutato mediante le scale certificate dal medico curante sul modulo predisposto dal Comune di Limone sul Garda.

A parità di punteggio complessivo, i parametri di cui ai punti A) e C) hanno valore preminente sul punto B).

In caso di ulteriore parità si prendono in considerazione i punti D), E) che concorrono ordinariamente a determinare il punteggio complessivo.

Il punteggio complessivo può variare da un minimo di 5 a un massimo di 24.

Le nuove domande sono inserite in graduatoria nella lista d'attesa in base al punteggio complessivo conseguito tenuto conto, in caso di parità, dei criteri di priorità per l'accesso, ovvero residenza anagrafica nel Comune di Limone sul Garda del richiedente e/o dei familiari di riferimento, livello di autonomia, condizione sociale, situazione alloggiativa, aspetti relazionali e situazione economica. I nuovi ingressi sono valutati dal Responsabile della Comunità Alloggio attraverso colloquio con l'interessato e suo familiare se presente.

Periodicamente è valutato l'andamento della permanenza degli ospiti nella C.A.S.A., la possibilità di un trasferimento e l'eventuale accoglienza di nuovi ospiti.

I famigliari sono partecipi al progetto di inserimento del loro congiunto: prima dell'ingresso saranno organizzate visite preventive alla C.A.S.A., colloqui con i referenti del servizio, presentazione/illustrazione delle caratteristiche e dell'organizzazione degli spazi. L'ammissione è subordinata comunque all'assunzione da parte dell'interessato, o da altri aventi titolo, dell'obbligazione al pagamento della retta di ospitalità nella C.A.S.A., mediante sottoscrizione di apposito Patto di Assistenza, in cui sia data garanzia di fornitura di adeguato supporto assistenziale, anche mediante l'affiancamento di una assistenza privata, regolarmente pagata ed assicurata a proprie spese, al venir meno, anche temporaneo, delle condizioni di autosufficienza presenti al momento della presentazione ed accoglimento della domanda di ospitalità, previa autorizzazione del Responsabile del Servizio. Detto supporto dovrà essere garantito fino al trasferimento in adeguata struttura assistenziale od al cessare delle condizioni di disabilità incidente.

Il Comune di Limone sul Garda si riserva di negare o revocare il proprio benestare nel caso di persona che non goda di fiducia o sia di intralcio allo svolgimento dei servizi.

L'ACCOGLIENZA

La persona incaricata di accogliere il nuovo ospite è il Responsabile del Servizio unitamente all'operatore di riferimento della C.A.S.A. che insieme all'ospite e alla sua famiglia, studierà i tempi e i modi più consoni all'interessato.

Per ogni ospite accolto è previsto un periodo di prova di 30 giorni per valutare l'effettiva idoneità alla permanenza nella C.A.S.A.

L'ospite all'atto dell'ingresso deve disporre liberamente di un corredo personale (intimo e vestiario contrassegnato con il proprio nome e cognome) sufficiente alla permanenza presso l'alloggio. Si invitano i familiari a dotare di capi in quantità adeguata tenendo conto dei tempi necessari al lavaggio.

Nella prima fase di ingresso dell'Ospite, tutto il personale della C.A.S.A. avrà cura di accompagnarlo ad una nuova quotidianità, monitorando l'inserimento e vigilando affinché non emergano situazioni critiche per il benessere psico-fisico dell'anziano.

DIMISSIONI E TRASFERIMENTI

La dimissione/trasferimento sarà concordata col Responsabile del Servizio per i seguenti motivi:

- a) qualora durante il periodo transitorio di osservazione (periodo di prova della durata di 30 giorni) l'ospite risultasse inadatto alla vita comunitaria, lo stesso verrà dimesso non oltre il 10° giorno dalla data di ricezione della comunicazione di dimissioni;
- b) a seguito del mancato pagamento della retta;
- c) sopravvenuta impossibilità da parte della C.A.S.A. di erogare le prestazioni oggetto del contratto;
- d) per la perdita dei requisiti di idoneità rispetto alle caratteristiche della C.A.S.A. (decadimento cognitivo grave, gravi agiti/comportamenti di autolesionismo o lesivi verso altre persone, depressione grave, grave insufficienza motoria, insorgenza di problematiche sanitarie complesse di carattere non temporaneo);
- e) per assenza protratta oltre i 3 mesi consecutivi;
- f) dimissioni volontarie (rientro al domicilio per la fine del periodo concordato, trasferimento ad altra unità d'Offerta, ecc.) dandone comunicazione scritta con termine di preavviso scritto minimo di 10 giorni prima della dimissione, con l'utilizzo dell'apposito modulo richiedibile all' Ufficio Servizi Sociali del Comune di Limone sul Garda. In caso

non sia rispettato tale termine in sede di chiusura di partita contabile **sarà trattenuto l'importo della retta vigente per ogni giorno di preavviso non rispettato.**

Nei casi sopra citati (ad eccezione dei punti "e" ed "f") sarà cura del Comune informare preventivamente la famiglia, e/o la persona giuridica di riferimento, al fine di permettere il rientro al domicilio dell'ospite o la collocazione dello stesso presso altra struttura idonea. Se necessario verrà attivata la procedura di "dimissione protetta" con il coinvolgimento di ASST e del Comune di provenienza dell'Ospite, garantendo alla persona priorità d'accesso alla rete dei servizi sociosanitari gestiti dal Comune di Limone sul Garda.

L'avvio della procedura per le motivazioni di cui al punto "d" comporta automaticamente l'attivazione, a cura della famiglia, di un supporto adeguato fino alla dimissione dell'ospite che dovrà avvenire entro 60gg dalla comunicazione di non idoneità al servizio.

ACCESSO AGLI ATTI AMMINISTRATIVI

Gli utenti e i loro familiari titolari di un legittimo interesse hanno diritto ad accedere per presa visione o per rilascio di copia dei documenti conservati presso la C.A.S.A., secondo le normative contenute nel Regolamento di accesso agli atti del Comune di Limone sul Garda. Il servizio è gratuito ed è effettuato entro 30 giorni dal ricevimento della richiesta. L'accesso agli atti amministrativi è un diritto per gli utenti previsto anche dal Reg. UE 2016/679.

5. RETTE E SERVIZI OFFERTI

RETTE E MODALITA' DI PAGAMENTO

Al fine di rendere più agevole il pagamento delle rette mensili per l'accoglienza di tutti gli utenti presso la C.A.S.A., gli utenti dovranno predisporre, tramite la propria banca, un bonifico bancario periodico a favore del Comune; il relativo versamento dovrà essere effettuato il terzo giorno di ogni mese sul conto corrente intestato alla tesoreria del Comune di Limone sul Garda, Bcc del Garda – filiale di Limone, IBAN: IT33N0867654640000000162100.

Gli oneri di tale operazione sono quelli previsti dalla propria banca d'appoggio.

A seguito della ricezione del pagamento, l'ufficio ragioneria provvederà ad emettere relativa fattura.

La fattura sarà in ogni caso intestata all'utente (quale beneficiario della prestazione) e inviata al recapito che lo stesso, o il parente di riferimento, avranno indicato al momento della sottoscrizione del contratto.

In caso di ritardo nel pagamento della fattura saranno applicati gli interessi di mora in vigore per ogni giorno di ritardo.

In caso di assenza dell'Ospite dalla C.A.S.A., per qualunque motivo si verifichi, non sono previste riduzioni della retta. I conguagli in caso di cessazione del rapporto di ospitalità sono effettuati il mese successivo.

In caso di ingresso/dimissioni che avvengono dopo il primo giorno del mese, verranno applicate delle riduzioni sulla retta in base al numero effettivo di giorni di permanenza presso la struttura e alla tipologia di camera assegnata (retta mensile / n° giorni del mese di riferimento = importo giornaliero da moltiplicare per i giorni di permanenza).

Nel caso in cui la qualità del servizio erogato dovesse essere ritenuta non congrua dall'ospite o dai firmatari del contratto, la stessa, anche nel caso in cui venga invocata quale causa di risoluzione per inadempimento, non potrà mai costituire motivo di mancato pagamento della retta dovuta.

RETTE IN VIGORE E SERVIZI OFFERTI COMPRESI

L'importo della retta mensile è stabilito da apposita delibera di Giunta Comunale, consultabile al link: <https://www.comune.limonesulgarda.bs.it/it/page/144631>

Le prestazioni comprese per la retta base sono le seguenti:

- presenza diurna e notturna di personale dedicato all'assistenza con supporto/aiuto alla persona nella cura di sé;
- supporto al familiare nella gestione dei rapporti con il Medico di Medicina Generale compreso il supporto nella pianificazione di eventuali controlli di varia tipologia, fra cui prestazioni mediche, terapie farmacologiche, prestazioni protesiche e specialistiche; prestazioni alberghiere (pasti, lavanderia, stireria, guardaroba incluso il cambio stagionale degli armadi, pulizia ambienti, ecc.);
- prestazioni di supporto/aiuto nello svolgimento delle attività della vita quotidiana;
- prestazioni di socializzazione, per il mantenimento delle relazioni e dell'autonomia;
- prestazioni di quant'altro contribuisce al benessere della persona, al mantenimento e al miglioramento delle abilità presenti;
- servizio di animazione sia in relazione ad attività promosse all'interno della C.A.S.A. sia attraverso la partecipazione ad altre iniziative promosse sul territorio e/o presso altri servizi gestiti dal Comune;
- nel salone comune sono a disposizione di tutti: un televisore, libri e riviste, giochi in scatola e carte da gioco. È consentito l'uso del cellulare personale che dovrà essere spento nei momenti dedicati al riposo;
- presenza di una palestra attrezzata con accesso libero a tutti gli ospiti della C.A.S.A.;
- prestazioni di ginnastica "dolce" di gruppo effettuate dal fisioterapista una volta alla settimana;
- monitoraggio della situazione sanitaria dell'ospite ed eventuale attivazione di altri servizi/prestazioni che possano permettere di continuare la permanenza in Comunità (es. servizio A.D.I.);
- supporto nella ricerca di una tipologia di servizio più idonea per l'ospite nel caso di perdita dei requisiti per la permanenza nelle C.A.S.A.;
- all'ingresso per ogni ospite viene istituito un fascicolo e redatto il Progetto di Vita Individuale orientato alla salvaguardia delle autonomie, ma anche alla soddisfazione dell'anziano, regolarmente aggiornato.

L'équipe della C.A.S.A. è tenuta al rispetto dei protocolli assistenziali e delle linee guida redatti nel rispetto della normativa nazionale e regionale vigenti.

SERVIZI ESCLUSI DALLA RETTA (A PAGAMENTO)

A richiesta gli ospiti potranno anche avvalersi a pagamento di altri servizi forniti da ditte esterne (previa prenotazione tramite il Referente della C.A.S.A.), quali:

- servizio di parrucchiere uomo/donna e barbiere;
- servizio di manicure/pedicure;
- medicinali e farmaci individuali non totalmente a carico del Sistema Sanitario Nazionale;
- spese per visite mediche specialistiche;
- spese di trasporto, ad esempio il servizio ambulanza o del taxi.

Tutto quello che non è previsto nei servizi compresi nella retta, anche se non espressamente sopra indicato, è da intendersi escluso.

GESTIONE EMERGENZE SANITARIE

Il personale di assistenza tutelare è stato formato ed istruito a gestire le emergenze. Nel caso in cui un ospite non stia bene, il personale di assistenza tutelare presente nella C.A.S.A. contatta il Medico di Medicina Generale per una visita di valutazione.

Se l'evento è traumatico (caduta) o la situazione appare particolarmente grave, si chiama il servizio 112, consegnando al personale di soccorso la scheda presente nel fascicolo personale in cui sono segnalate patologie e terapie in corso, e si avvisano i famigliari.

ASSISTENZA SOCIO-SANITARIA

Le persone accolte sono in condizione di autosufficienza o lieve compromissione di autonomia. L'assistenza sanitaria è in capo al Medico di Medicina Generale e di continuità assistenziale e dalla rete dei servizi previsti a livello territoriale. Le prescrizioni sanitarie per terapie, interventi e visite specialistiche sono richieste dal Medico di Medicina Generale e i costi sono a carico dell'ospite.

I famigliari, o chi per essi, si impegnano a fornire al Responsabile del Servizio ed all'operatore di riferimento della C.A.S.A. le informazioni e gli aggiornamenti sullo stato di salute e su eventuali cambi di terapia effettuati a seguito di visite specialistiche ed a garantire l'approvvigionamento dei farmaci garantendone adeguata scorta.

In caso di momentaneo aggravamento delle condizioni per eventi acuti o scompenso del quadro clinico, il familiare, o persona giuridica di riferimento dell'ospite, è chiamato a garantire adeguato supporto, anche attraverso personale di assistenza privata, regolarmente pagato ed assicurato a proprie spese, previa autorizzazione del Responsabile del Servizio, collaborando con il personale della comunità nella gestione dell'evento fino al suo superamento ed al ripristino della condizione richiesta per la permanenza nella C.A.S.A..

In caso di ricovero ospedaliero il personale non è titolato a svolgere assistenza al di fuori dell'alloggio; saranno mantenuti i contatti con l'ospite ed eventualmente con i famigliari, o persona giuridica di riferimento dell'ospite, per essere aggiornati sullo stato di salute.

Nel caso l'ospite perda i requisiti di idoneità alla vita nella C.A.S.A. per variazioni di salute (decadimento cognitivo grave, gravi agiti/comportamenti di autolesionismo o lesivi verso altre persone, depressione grave, grave non autosufficienza motoria, insorgenza di problematiche sanitarie complesse di carattere non temporaneo), sarà attivata la procedura di dimissione che dovrà prevedere l'attivazione da parte della famiglia di un supporto privato indispensabile per il proseguo della permanenza nella C.A.S.A. fino al momento della dimissione. Il Comune di Limone sul Garda, in accordo con l'ospite ed i suoi familiari o persona giuridica di riferimento, attiverà la ricerca di una tipologia di servizio più idonea o predisporrà il rientro al domicilio.

SERVIZI DI VITTO E ALLOGGIO

I menù sono predisposti tenendo in considerazione la stagione, le eventuali indicazioni del Medico di Medicina Generale e le esigenze degli ospiti.

Durante le festività sono proposti menù speciali (S. Natale, S. Stefano, Capodanno, Pasqua, Pasquetta, S. Benedetto patrono di Limone sul Garda, Ferragosto).

Il menù dei due pasti principali è composto da primo, secondo, contorno, frutta e/o dolce, mentre la colazione e la merenda sono a scelta tra thè, caffè, latte e biscotti, yogurt.

L'acqua (naturale e con aggiunta di gas) sarà fornita regolarmente ai pasti e sarà disponibile in ogni orario della giornata.

Non è consentito tenere cibo nelle camere da letto, ma è possibile conservare, nella dispensa, alimenti portati in dono da amici e parenti.

6. TUTELA DEI DIRITTI DELL'UTENTE

RECLAMI/SUGGERIMENTI

Il Sindaco o suo delegato è preposto alla supervisione e alla gestione dei Reclami/Suggerimenti provenienti dagli Ospiti dei servizi gestiti Cooperativa e parenti degli ospiti stessi.

I reclami si dividono in due tipologie:

- reclami informali (segnalazioni verbali di anomalie, disguidi e disservizi);
- reclami formali.

Reclami/Suggerimenti informali

Il Sindaco o suo delegato è l'interlocutore principale a cui ogni utente può rivolgere le proprie segnalazioni verbali in merito ad ogni aspetto riconducibile alla vita quotidiana nei servizi erogati.

Una volta raccolta la segnalazione, previa verifica con i Responsabili dei servizi interessati se non direttamente afferenti, deve essere data opportuna risposta verbale all'Ospite o al Parente che ha inoltrato il reclamo, illustrando le modalità con le quali si è corretto il problema posto. L'attività svolta deve essere comunicata al Responsabile della Cooperativa tramite una e-mail.

Reclami/Suggerimenti formali

I reclami o i suggerimenti formali possono essere presentati in due diverse forme: direttamente e per iscritto, preferibilmente attraverso lo specifico modulo da consegnare al Sindaco o suo delegato, oppure anche tramite e-mail.

In tutti i casi, il reclamo deve essere formalizzato (a cura della persona interessata o del Familiare) utilizzando il modulo appositamente predisposto dal Comune di Limone sul Garda.

ANALISI DEL RECLAMO

Sulla base del contenuto del modulo, il Sindaco o suo delegato provvede ad analizzare il reclamo pervenuto, verificando con i referenti del Servizio coinvolto la fondatezza e le possibili cause che hanno generato il reclamo, ed a fornire una risposta al reclamante; la risposta scritta, o il colloquio con l'interessato, devono essere effettuati entro 30 giorni dalla data di presa in carico del reclamo.

MISURA DELLA SODDISFAZIONE

Il Comune adempie alla rilevazione della Misura della Soddisfazione dei fruitori dei propri servizi e dei propri dipendenti. Effettua valutazione degli esiti della rilevazione al fine di garantire e migliorare la propria capacità di soddisfare i loro bisogni e le loro aspettative attuali e, laddove possibile, di anticipare quelli futuri.

Il Sindaco o suo delegato è preposto all'organizzazione ed all'espletazione di tutte le attività necessarie alla rilevazione ed all'analisi della soddisfazione dell'Ospite e dei Parenti dell'Ospite. La rilevazione è effettuata almeno una volta l'anno.

I questionari possono essere distribuiti ai parenti in forma cartacea, oppure somministrati tramite interviste telefoniche affidate a personale dipendente del Comune. Per la somministrazione dei questionari agli ospiti (in grado di rispondere in base al MMSE redatto dal Medico) potranno essere individuati degli incaricati esterni al Comune, oppure altri operatori interni non direttamente coinvolti nell'assistenza agli ospiti.

Gli esiti della rilevazione sono diffusi sia all'interno dei servizi, nonché oggetto di riunioni degli operatori e responsabili della Cooperativa per la valutazione degli stessi ed incontri con i familiari degli Ospiti per la restituzione degli esiti. Ove possibile sono attivate azioni di miglioramento.

TUTELA DELLA PRIVACY

I dati personali forniti dagli ospiti, o dai loro famigliari o da persona giuridica di riferimento, o altrimenti acquisiti nell'ambito dell'attività istituzionale della C.A.S.A., sono tutelati dalla legge sulla tutela dei dati personali (REG.UE 2016/679 e s.m.i.). Titolare del trattamento dei dati personali è il Comune di Limone sul Garda. È stato nominato dal Comune un Responsabile della Protezione dei Dati Personali (DPO) come previsto dalla normativa vigente. Oltre ai dati anagrafici e sociali sono raccolti altri dati cosiddetti "sensibili" relativi allo stato di salute della persona, alla valutazione dell'autonomia personale e ad altre informazioni di carattere assistenziale che sono custodite nel Fascicolo dell'ospite.

Al momento dell'ingresso nella C.A.S.A. è richiesto, all'ospite o alla persona giuridica di riferimento, il consenso al trattamento dei dati personali e sanitari per la prestazione delle cure e l'erogazione dei servizi.

Tutte le informazioni sensibili sono raccolte da personale qualificato e formato sugli aspetti di tutela dei dati personali (personale sanitario, sociale, assistenziale ed amministrativo) esclusivamente al fine di garantire gli interventi sanitari ed assistenziali, nel rispetto dei diritti, delle libertà fondamentali e della dignità delle persone.

Maggior dettaglio sull'utilizzo dei dati è presente nell'informativa che viene consegnata al momento dell'ingresso.

7. INFORMAZIONI UTILI

NORME DI COMPORTAMENTO GENERALI

La necessità di comunanza di vita con gli altri ospiti impone l'adozione da parte di tutti di comportamenti improntati a regole di civile rispetto e comprensione della sensibilità di ciascuno. Gli ospiti sono tenuti ad avere un comportamento rispettoso nei confronti degli spazi, dei dipendenti, dei volontari e degli altri residenti della C.A.S.A., in particolare devono evitare rumori molesti, toni di voce elevati e tenere il volume del televisore non troppo alto.

È vietato:

- tenere cibo e bevande alcoliche nelle camere da letto;
- 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 ecc. che possono ostruire le tubazioni;
- tenere animali di qualsiasi specie.

Il riferimento per le richieste di interventi di manutenzione, o altre necessità generiche, è il personale referente della C.A.S.A. Per provvedere all'assistenza ed alla manutenzione il personale incaricato dal Comune potrà accedere alla camera dell'ospite previo avviso di cortesia.

Il Comune di Limone sul Garda promuove e favorisce i rapporti sociali degli ospiti:

- i familiari, o persona giuridica di riferimento dell'ospite, possono accedere alla C.A.S.A. ogni giorno dalle 09.00 alle 21.00, nel rispetto della privacy degli ospiti, del loro riposo e delle esigenze lavorative che verranno segnalate di volta in volta;
- gli ospiti possono uscire liberamente dalla struttura dalle 09.00 alle 21.00 (salvo eccezioni, per esempio, per partecipare a spettacoli teatrali o concerti, previo accordo con il Responsabile di turno della C.A.S.A.);
- è concesso a parenti, famigliari e amici di consumare i pasti insieme agli ospiti della C.A.S.A., comunicandolo con congruo preavviso al Responsabile della struttura. Il costo è stabilito da apposita delibera di Giunta Comunale;
- gli ospiti possono trascorrere giornate di vacanza in luoghi di villeggiatura, previo avviso al Responsabile del Servizio e, se previsto e necessario, con l'assenso dei familiari o persona giuridica di riferimento;
- i gruppi di volontariato territoriale possono accedere e svolgere attività di animazione e supporto alla routine quotidiana della C.A.S.A. concordando tempi e modi con il Responsabile del Servizio.

I familiari, o persona giuridica di riferimento dell'ospite, sono tenuti con puntualità ad aggiornare, in caso di variazione, sia l'anagrafica dell'Ospite che i propri dati (residenza, recapiti telefonici, riferimenti bancari).

Se sono presenti più figure familiari di riferimento, in accordo con l'ospite, si individuerà una figura principale di riferimento che dovrà essere la prima interpellata per qualsiasi decisione.

Gli stessi saranno coinvolti il più possibile nella vita dell'ospite, sollecitando la frequentazione e perseguendo una politica inclusiva al fine di aumentare la socialità anche con gli altri utenti, per favorire il benessere del proprio congiunto durante la permanenza nella C.A.S.A. e si impegnano, altresì, a:

- mantenere rapporti costanti con l'ospite a sostegno della rete sociale ed affettiva di provenienza;
- mantenere i rapporti con le figure assistenziali, il Medico di Medicina Generale, i reparti ospedalieri in caso di ricovero;
- garantire adeguata assistenza e collaborare per il reperimento di una soluzione adeguata in caso di aggravamento delle condizioni dell'ospite.

In presenza di disposizioni emanate dalle Autorità competenti che limitino la possibilità di circolazione delle persone o in presenza di provvedimenti assunti dal MMG a tutela della salute e della sicurezza degli ospiti e dei lavoratori, l'accesso agli ambienti potrà esser limitato.

VISITA ALLA COMUNITÀ E ORARI DI ACCESSO

È possibile una visita guidata alla C.A.S.A. da parte dei richiedenti l'ammissione rivolgendosi, previo appuntamento, al Sindaco o suo delegato.

È opportuno che i visitatori si presentino al personale della C.A.S.A. prima di accedere nelle stanze dei loro congiunti.

FUMO

In tutta la C.A.S.A., in ottemperanza alle disposizioni di legge, è vietato fumare.

ANIMALI

Negli spazi della C.A.S.A. è vietato ospitare o introdurre anche temporaneamente animali.

ASSICURAZIONE

La C.A.S.A. è coperta da polizza assicurativa per la Responsabilità Civile. L'assicurazione risponde anche per i danni involontariamente cagionati in conseguenza di un fatto accidentale e/o imputabile a negligenza, imprudenza o imperizia. Nessuna franchigia è prevista a carico di terzi.

CONTATTI

Comune di Limone sul Garda: Via IV Novembre 25, 25010 - Limone sul Garda (BS)

Telefono: (+39) 0365 954008 E-mail: protocollo@pec.comune.limonesulgarda.bs.it

- Ufficio Ragioneria e Tributi: Telefono: (+39) 0365 954008 interno 2
E-mail: settore.contabile@comune.limonesulgarda.bs.it
- Ufficio Servizi Sociali: Via Monsignore Daniele Comboni 62, 25010 - Limone sul Garda (BS) Telefono: (+39) 0365 914131 E-mail: servizi.sociali@comune.limonesulgarda.bs.it