

<b>"Il Sorriso"</b> <i>Asylum s.a.s. di Grandotto Eddafi Youssef &amp; C.</i>	CARTA DEI SERVIZI "IL SORRISO"	Rev.2.0 01/08/2017
		Pag. 1 a 23

# Il Sorriso

COMUNITÀ ALLOGGIO PER ANZIANI

**ASYLUM s.a.s.**

**Sede: CORSO PAGANINI 21, GENOVA**

*"Comunità alloggio Il Sorriso, come richiama il nome il nostro impegno quotidiano è quello di far vivere serenamente i nostri ospiti impegnandoci ogni giorno per donare loro il sorriso, come fossero a casa loro".*

Comunità Alloggio "Il Sorriso"  
Corso Paganini 21, Genova  
Tel: 010/213571

<b>"Il Sorriso"</b> <i>Asylum s.a.s. di</i> <i>Grandotto Eddafi</i> <i>Youssef &amp; C.</i>	<b>CARTA DEI SERVIZI "IL SORRISO"</b>	Rev.2.0 01/08/2017
		Pag. 2 a 23

## Sommario

Presentazione .....	4
Aspetti logistici e strutturali .....	5
Dove Siamo .....	6
I principi fondamentali della Carta dei Servizi .....	6
L'uguaglianza e l'imparzialità: .....	6
La continuità: .....	6
Il diritto di scelta: .....	6
La partecipazione e la trasparenza: .....	6
L'efficacia e l'efficienza: .....	7
Missione .....	7
Visione .....	7
Organigramma.....	8
ORGANIGRAMMA - FUNZIONIGRAMMA.....	8
Le Camere .....	9
I nostri Servizi .....	9
I servizi assistenziali e di cura della Persona .....	9
Assistenza medica.....	10
Il servizio di parrucchiere e barbiere .....	10
Il servizio di pedicure-manicure .....	10
Il servizio di Animativo.....	10
Feste e attività ricreative .....	10
Il servizio di ristorazione .....	10
Il servizio di pulizia e sanificazione .....	11
Servizio di lavanderia-guardaroba.....	11
Servizio tecnico e di manutenzione.....	11
Servizio amministrativo .....	11
Servizio prenotazioni esami / visite esterne.....	11
Assistenza Religiosa .....	12
Modalità di accoglienza e dimissione .....	12

<b>"Il Sorriso"</b> <b>Asylum s.a.s. di</b> <b>Grandotto Eddafi</b> <b>Youssef &amp; C.</b>	<b>CARTA DEI SERVIZI "IL SORRISO"</b>	Rev.2.0 01/08/2017
		Pag. 3 a 23

Diritti e Doveri degli Ospiti .....	12
Le regole per una buona convivenza.....	14
Visite ai residenti .....	14
Custodia di valori e responsabilità civile .....	14
Ringraziamenti.....	15
Modulistica .....	16
Allegato 1 : Regolamento interno .....	16
Allegato 2 : Consenso al trattamento dei dati personali Dlgs 196/2003.....	20
PROSPETTO INFORMATIVO IN MATERIA DI TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI .....	20
Consenso al trattamento dei dati personali e sensibili .....	21
REQUISITI PREVISTI PER L'INSERIMENTO E LA PERMANENZA NELLA COMUNITA' ALLOGGIO .....	22
Obbligo di Preavviso .....	23
Riferimento - Allegato 1 : Regolamento interno, Art.9 .....	23

<p><b>"Il Sorriso"</b>  <i>Asylum s.a.s. di  Grandotto Eddafi  Youssef &amp; C.</i></p>	<p>CARTA DEI SERVIZI "IL SORRISO"</p>	<p>Rev.2.0  01/08/2017</p>
		<p>Pag. 4 a 23</p>

## Presentazione

Gentile Signore/a,

Le presentiamo la nostra Carta dei Servizi, si tratta di un documento che Le permetterà di conoscere meglio la nostra struttura, i servizi offerti e gli obiettivi che la Comunità Alloggio "Il Sorriso" si propone per rispondere in modo sempre migliore ai suoi bisogni ed alle Sue aspettative.

Questa Carta vuole essere un primo strumento, semplice e facile, per agevolare le persone residenti, i familiari, e quanti in futuro si troveranno nella necessità di usufruire dei nostri servizi.

L'obiettivo è di creare un clima di reciproca stima nel rispetto dei ruoli degli operatori e delle famiglie per la condivisione d'indirizzi al fine di perseguire un'operatività corretta e gratificante sia per chi la eroga che per chi la riceve.

All'interno di questo documento, al fine di fornire un corretto e trasparente rapporto sull'erogazione dei vari servizi, troverete descritte le prestazioni e le modalità d'erogazione.

Sappiamo tutti che l'ingresso di una Persona anziana in una struttura, anche se determinata da una compromissione delle condizioni di salute che la famiglia ed i servizi territoriali non sono più in grado di affrontare, è sicuramente un passaggio molto delicato.

Per questo riteniamo necessario, non solo assicurare ai residenti tutte le prestazioni necessarie ma anche creare un clima all'interno della residenza attento alla dignità, alla riservatezza, ai bisogni psicologici e relazionali d'ogni singola Persona.

Le motivazioni che ci hanno portato e convinto a redigere questa Carta sono i bisogni delle persone e quindi delle famiglie che aumentano sempre di più, sia in quantità sia in qualità; i servizi di conseguenza devono adeguarsi alle richieste ed alle oggettive esigenze emergenti ed un mezzo per rispondere alle necessità di trasparenza delle attività che vengono svolte dalla residenza è la Carta dei Servizi.

<b>"Il Sorriso"</b> <i>Asylum s.a.s. di Grandotto Eddafi Youssef &amp; C.</i>	CARTA DEI SERVIZI "IL SORRISO"	Rev.2.0 01/08/2017
		Pag. 5 a 23

## **Aspetti logistici e strutturali**

La Comunità Alloggio "Il Sorriso" ha sede in Corso Paganini 21, in una delle aree più tranquille del quartiere di Castelletto; è facilmente raggiungibile sia con mezzi propri, che da mezzi pubblici, in quanto la fermata degli autobus è sul marciapiede della piazza.

La Comunità Alloggio si trova al secondo piano di un edificio storico ed è facilmente raggiungibile attraverso l'ascensore condominiale.

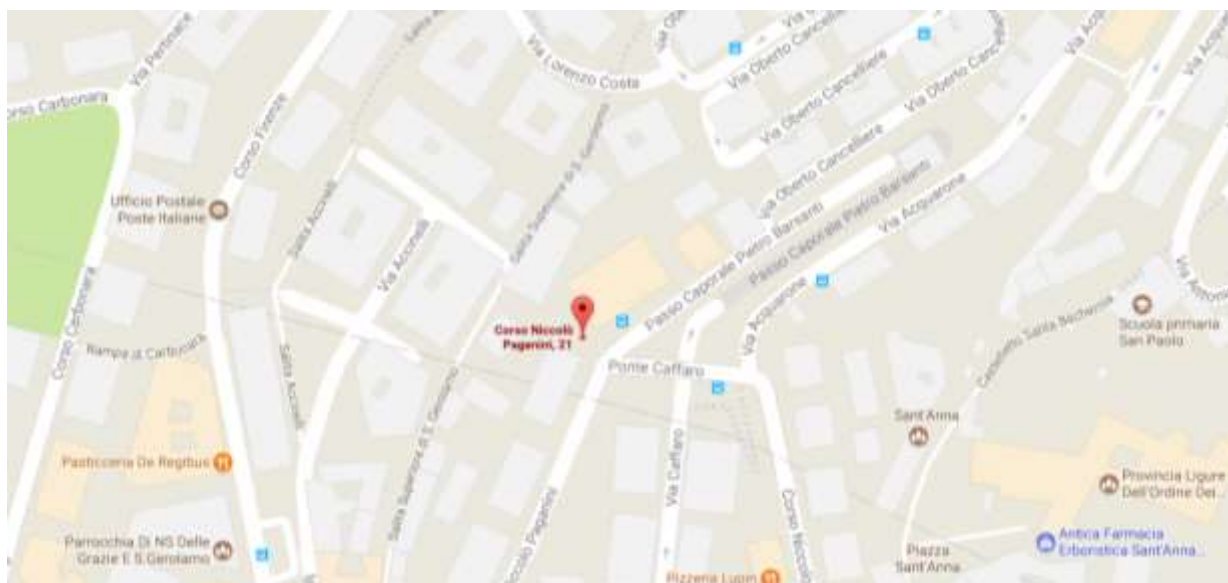
La capacità ricettiva complessiva di n. 15 posti letto per persone autosufficienti, con punteggio AGED PLUS rigorosamente inferiore a 10, come previsto dalle vigenti Leggi Regionali (L.R 44/99 , DPR 308/01 , D.R 225/05).

Tutta l'attività della Struttura viene svolta prevalentemente nel Salone comune in modo da agevolare il controllo e lo svolgimento del lavoro da parte degli operatori, ma anche per stimolare il dialogo e le attività degli ospiti.

Tutte le aree sono totalmente esenti di barriere architettoniche per cui anche i portatori di handicap hanno la possibilità di accedere a tutti i locali, esterni ed interni, della struttura. In particolare per l'accesso da e per l'esterno è possibile utilizzare l'ascensore condominiale che consente un facile accesso su Corso Solferino.

Nelle vicinanze della Struttura vi sono dislocati i principali servizi offerti dal territorio come il market, la Chiesa, la farmacia e svariati esercizi commerciali.

## Dove Siamo



## I principi fondamentali della Carta dei Servizi

### **L'uguaglianza e l'imparzialità:**

La Comunità Alloggio "Il Sorriso" eroga i propri servizi secondo regole uguali per tutti, senza discriminazione d'età, sesso, lingua, religione, status sociale, opinioni politiche, forme di handicap; i servizi sono personalizzati, tenendo conto delle necessità della Persona secondo criteri d'imparzialità, obiettività e giustizia.

### **La continuità:**

Si garantisce la continuità del servizio, mediante la predisposizione d'opportuni turni di lavoro, fornendo nelle 24 ore adeguati livelli d'assistenza.

### **Il diritto di scelta:**

La Persona residente e la sua famiglia hanno il diritto di manifestare le proprie scelte all'interno della struttura, compatibilmente con le esigenze degli altri residenti; sono inoltre rispettate tutte le forme di culto riconosciute dallo stato italiano e, su richiesta dei residenti, ne è favorita la pratica.

### **La partecipazione e la trasparenza:**

La Comunità alloggio garantisce la trasparenza della propria attività gestionale ed amministrativa garantendo il diritto alla corretta e tempestiva informazione e l'invito a formulare suggerimenti per il miglioramento dei servizi, è garantito il diritto alla privacy che assicura la riservatezza dei dati sensibili.

<p><b>"Il Sorriso"</b>  <b>Asylum s.a.s. di</b>  <b>Grandotto Eddafi</b>  <b>Youssef &amp; C.</b></p>	<p><b>CARTA DEI SERVIZI "IL SORRISO"</b></p>	<p>Rev.2.0  01/08/2017</p> <hr/> <p>Pag. 7 a 23</p>
---	--	---

### **L'efficacia e l'efficienza:**

La nostra struttura si orienta al miglioramento continuo della qualità cercando di ottenere i massimi risultati d'assistenza, ottimizzando i servizi, le attività e le prestazioni fornite.

## **Missione**

L'attività della Comunità Alloggio si rivolge prevalentemente a persone anziane con particolare riguardo nei confronti di coloro i quali, per problemi sociali e sanitari, necessitano di protezione ed assistenza. L'ammissione nella comunità alloggio è subordinata a preventiva presentazione di certificazione medica che attesti le condizioni di autosufficienza attraverso la compilazione, a cura del medico curante, della scheda AGED plus F il cui punteggio deve risultare rigorosamente inferiore a 10. (L.R 44/99 , DPR 308/01 , D.R 225/05, carta dei servizi).

L'assistenza viene garantita nel rispetto dell'individualità, della riservatezza e della dignità della Persona, al fine di garantire la migliore qualità di vita possibile ad ogni singolo Ospite.

"Il Sorriso" nasce per dare una risposta al crescente bisogno di strutture che diano assistenza e ospitalità a persone anziane; l'obiettivo della struttura è quello di sostenere e assistere l'anziano in tutte le proprie attività quotidiane cercando inoltre di mantenere integri i legami con la sua famiglia, la sua casa, i suoi amici.

La Comunità Alloggio "Il Sorriso" si fa carico dell'anziano nella sua globalità e, oltre a garantire un soggiorno, un ricovero e un'assistenza di ottimo livello, tende a promuovere il miglioramento o il mantenimento dello stato di salute, di benessere, di affettività e di vita relazionale degli assistiti. Per garantire benessere e sostegno alla vita degli anziani, sono stati conferiti agli ambienti di vita caratteristiche proprie della famiglia. Gli spazi comuni e la scelta delle camere, a un letto o a due letti, sono strutturati e organizzati per facilitare la socializzazione e la vita di comunità.

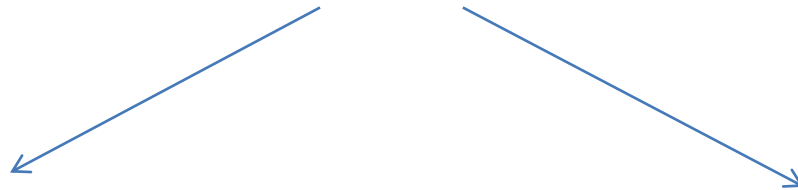
## **Visione**

Il nostro scopo è quello di essere identificati nel panorama degli erogatori di servizi socio-sanitari del territorio come una struttura realtà di riferimento, regolarmente autorizzata, professionalmente qualificata e riconosciuta per offrire servizi di qualità, rispondenti ai valori aziendali adottati, alle normative vigenti ed alle aspettative dei clienti. Intenzione della Direzione è quella di porre la massima attenzione ai bisogni assistenziali degli ospiti, valutando, quando ne ricorrano i presupposti e le condizioni, l'attivazione di nuovi servizi volti a soddisfare dette necessità.

## Organigramma

### ORGANIGRAMMA - FUNZIONIGRAMMA

**LEGALE RAPPRESENTANTE - RSPP**  
GRANDOTTO EDDAFI YOUSSEF



**OPERATORI ANZIANI**  
LIJARZA ESTACIO JANET CLAUDIA

**Rappresentante dei  
Lavoratori per la Sicurezza**  
EDDAFI NAJOUA



<b>"Il Sorriso"</b> <i>Asylum s.a.s. di  Grandotto Eddafi  Youssef &amp; C.</i>	<b>CARTA DEI SERVIZI "IL SORRISO"</b>	Rev.2.0 01/08/2017
		Pag. 9 a 23

## Le Camere

La struttura dispone di **9 posti letto in camere singole e camere doppie. Ogni camera è dotata di:**

- Televisore privato
- Tavolini
- Sedia in camera
- Armadio individuale

### **Servizi aggiuntivi:**

- Fornitura di ventilatori e deumidificatori su richiesta

## I nostri Servizi

La Residenza dispone di un ampio salone dove gli ospiti possono usufruire del servizio alberghiero e di distribuzione dei pasti.

### **Servizio Alberghiero**

- E' garantito 7gg/7gg
- Menù settimanali controfirmati dal Medico di famiglia
- Diete personalizzate in caso di necessità
- Cucina aperta 24h/24h

### **Attività aggiuntive:**

- Pulizia e riordino degli ambienti
- Attività di animazione
- Servizio di guardaroba
- Assistenza continua alla persona diurna e notturna
- Assistenza infermieristica
- Assistenza del Medico di Base almeno una volta a settimana o su richiesta espressa dell'Ospite.

### **I servizi assistenziali e di cura della Persona**

Ad ogni Persona residente sono garantite tutte le attività della vita quotidiana, dall'igiene personale alla vestizione compresa la possibilità di accompagnamento all'esterno della struttura. Questo servizio costituisce l'asse portante delle attività che si svolgono quotidianamente presso la Struttura ed il suo sviluppo varia in funzione delle diverse richieste che si verificano nel tempo, il tutto è definito tramite un piano di lavoro dettagliato.

L'attività di assistenza è garantita nelle 24 ore attraverso tre turni, mattino, pomeriggio e notte.

<b>"Il Sorriso"</b> <i>Asylum s.a.s. di  Grandotto Eddafi  Youssef &amp; C.</i>	<b>CARTA DEI SERVIZI "IL SORRISO"</b>	Rev.2.0 01/08/2017
		Pag. 10 a 23

### **Assistenza medica**

Il servizio di assistenza medica è erogato dal medico curante; in caso di necessità la Responsabile del Personale contatterà il medico stesso o, in caso di emergenza, il 112 Unico o la guardia medica con relativa comunicazione ai parenti.

### **Il servizio di parrucchiere e barbiere**

Il servizio di parrucchiere e barbiere è su richiesta; il personale, è comunque in grado di svolgere anche questa mansione in modo qualificato compresa tinta, messa in piega, ecc..

### **Il servizio di pedicure-manicure**

La Struttura dispone di personale interno che, su richiesta o necessità, effettua cure podologiche.

### **Il servizio di Animativo.**

Obiettivo fondamentale di questo servizio è far sentire le Persone residenti come "parte di una grande famiglia", per far questo la Responsabile del Personale, anche attraverso il coinvolgimento di personale esterno, realizza progetti di socializzazione ed integrazione tra i residenti volti a recuperare un ruolo attivo nel contesto sociale, anche quando le condizioni di salute sono precarie.

### **Feste e attività ricreative**

In occasione delle festività natalizie o pasquali o in occasione dei compleanni dei nostri ospiti, la Responsabile del personale organizza delle feste durante le quali è sempre molto gradita e consigliata la presenza dei parenti che potranno partecipare attivamente a tutte le attività che verranno svolte.

### **Il servizio di ristorazione**

"Il Sorriso" considera la ristorazione un servizio molto importante e fondamentale per la soddisfazione degli Ospiti; a tal proposito la Responsabile del Personale cura personalmente sia il rifornimento quotidiano del cibo sia la preparazione dello stesso insieme con gli altri addetti, regolarmente formati ed aggiornati sulle corrette tecniche di allestimento e somministrazione dei pasti, come previsto dalla Normativa Vigente in materia di Igiene degli Alimenti e dalle Linee Guida HACCP.

La somministrazione dei pasti è così strutturata:

#### **Colazione:**

Viene servita dalle 8.30 nella sala pranzo; l'Ospite può scegliere tra caffè, latte, the, yogurt, centrifugato o frullato di frutta, pane, fette biscottate e biscotti.

<p><b>“Il Sorriso”</b>  <i>Asylum s.a.s. di</i>  <i>Grandotto Eddafi</i>  <i>Youssef &amp; C.</i></p>	<p><b>CARTA DEI SERVIZI “IL SORRISO”</b></p>	<p>Rev.2.0  01/08/2017</p> <hr/> <p>Pag. 11 a 23</p>
---	--	--

**Pranzo:**

Viene servito nelle sale da pranzo dalle 12.00 ed è diversificato giornalmente al fine di poter garantire una dieta equilibrata e quanto più sana possibile.

**Merenda:**

Viene servita dalle 16.00 alle 16.30 e propone, a scelta the, ciambelle/torte, biscotti o, se di stagione, gelato.

**Cena:**

Viene servita nelle sale da pranzo dalle 18.00 ed è diversificata giornalmente e prevede un pasti leggeri e adeguati al sonno degli Ospiti.

Durante le festività del Natale, Santo Stefano, Capodanno, Epifania, Pasqua, Pasquetta, Ferragosto e festa del patrono viene garantito il pasto tradizionale con menù speciale. Nelle festività del 25 aprile, 1 maggio, 1 novembre, 8 dicembre verrà servito il menù domenicale.

**Il servizio di pulizia e sanificazione**

Il servizio è affidato al personale interno che garantisce tutti i giorni la pulizia completa delle camere, compresi gli arredi, e di tutte le parti comuni della Struttura.

**Servizio di lavanderia-guardaroba**

Il servizio di lavanderia è interno e comprende il lavaggio di tutta la biancheria piana e degli indumenti delle Persone residenti e la riconsegna della stessa ai legittimi proprietari.

Su tutti i capi di vestiario e biancheria sono scritti i dati identificativi dell'ospite per un facile riconoscimento.

**Servizio tecnico e di manutenzione**

La Struttura si avvale della collaborazione di personale esterno specializzato per la manutenzione ordinaria dell'immobile e ha convenzioni esterne per impianti idraulici, elettrici, riscaldamento, di manutenzione del montacarichi e degli estintori;

**Servizio amministrativo**

Il Responsabile del Personale, è presente in struttura dal Lunedì al Venerdì dalle 09,00 alle 18,00, ma su appuntamento riceve anche fuori orario di lavoro.

**Servizio prenotazioni esami / visite esterne**

Per l'effettuazione di esami, prelievi o visite esterne o a domicilio la Responsabile del Personale provvede a prenotare, in caso di difficoltà dei parenti, le prestazioni direttamente al CUP o tramite il distaccamento della Asl di riferimento; I prelievi vengono effettuati direttamente in struttura da parte di un 'Infermiere della ASL. In caso di accertamenti esterni, la Direzione comunicherà ai parenti/tutori i dati relativi ad essi.

<p><b>“Il Sorriso”</b>  <b>Asylum s.a.s. di</b>  <b>Grandotto Eddafi</b>  <b>Youssef &amp; C.</b></p>	<p><b>CARTA DEI SERVIZI “IL SORRISO”</b></p>	<p>Rev.2.0  01/08/2017</p> <hr/> <p>Pag. 12 a 23</p>
---	--	--

### **Assistenza Religiosa**

La Struttura provvede su richiesta, al di là delle feste canoniche, ad interpellare la visita del Parroco Don Pescetto ogni qual volta l'Ospite lo richieda.

## **Modalità di accoglienza e dimissione**

L'ammissione ad usufruire dei servizi è a domanda individuale che deve essere presentata dal parente / tutor o dalla persona stessa alla Direzione.

Uno dei requisiti fondamentale per l'ingresso alla residenza è il grado di autosufficienza della persona; le comunità alloggio difatti possono accogliere solo persone il cui punteggio AGED è **rigorosamente inferiore a 10**. (L.R 44/99 , DPR 308/01 , D.R 225/05, carta dei servizi).

Una volta presentata la domanda e in fase di accoglimento della persona dovranno essere presentati alla Direzione i seguenti documenti:

- Fotocopia del documento di identità dell'ospite non scaduto
- Fotocopia della Tessera Sanitaria dell'ospite
- Libretto sanitario dell'Ospite e relativo codice di esenzione
- Certificato di autosufficienza compilato dal Medico curante
- Nominativo e recapiti del Medico curante dell'ospite
- Fotocopia della terapia farmacologica in atto firmata e datata da parte del Medico curante

Il servizio di Accoglienza alle Persone residenti viene effettuata dalla Responsabile del Personale che ne valuta, insieme con l'Infermiere, valuta le condizioni igienico-sanitarie e caratteriali per un migliore inserimento nell'ambiente. In seguito si procede all'inventario della biancheria e alla collocazione dell'Ospite nella stanza da lui scelta, fornendogli anche le dovute informazioni circa la abitudini della casa.

## **Diritti e Doveri degli Ospiti**

Al fine di rendere quanto più chiaro possibile quali siano le Norme di Civile Convivenza che caratterizzano la Vita all'interno di “Il Sorriso”, è stato redatto un documento specifico denominato “Diritti e Doveri degli Ospiti” il quale è apposto sulla bacheca all'ingresso della struttura e che riassume quanto previsto nella Carta dei Diritti della Persona Anziana (Allegato D della D.G.R. n. 7/7435 del 14/12/2001).

In particolare l'attenzione è focalizzata al fatto che gli anziani rappresentano un patrimonio per la società, non solo perché in loro si identifica la memoria culturale di una popolazione, ma anche perché sempre più costituiscono una risorsa umana attiva, un contributo di energia ed esperienze del quale la società può valersi.

<p><b>"Il Sorriso"</b>  <b>Asylum s.a.s. di</b>  <b>Grandotto Eddafi</b>  <b>Youssef &amp; C.</b></p>	<p>CARTA DEI SERVIZI "IL SORRISO"</p>	<p>Rev.2.0  01/08/2017</p> <hr/> <p>Pag. 13 a 23</p>
---	---------------------------------------	--

**La persona ha il diritto:**

- di sviluppare e di conservare la propria libertà ed individualità;
- di conservare e vedere rispettate, in osservanza dei principi costituzionali, le proprie credenze, opinioni e sentimenti;
- di conservare le proprie modalità di condotta sociale, se non lesive dei diritti altrui anche quando esse dovessero apparire in contrasto con i comportamenti dominanti nel suo ambiente di appartenenza;
- di conservare la libertà di scegliere dove vivere;
- di essere accudita e curata nell'ambiente che meglio garantisce il recupero della funzione lesa;
- di vivere con chi desidera;
- di avere un vita di relazione;
- di essere messa in condizione di esprimere le proprie attitudini personali, a propria originalità e creatività;
- di essere salvaguardata da ogni forma di violenza fisica e/o morale;
- di essere messo in condizione di godere e di conservare la propria dignità ed il proprio valore, anche in casi di perdita parziale o totale della propria autonomia ed autosufficienza.

E' nella filosofia di "Il Sorriso", instaurare un rapporto quanto più diretto ed amichevole con gli Ospiti e i loro parenti/tutor; per tale motivo la Responsabile del Personale è disponibile tutti i giorni, dal lunedì al venerdì, dalle ore 9 alle ore 18 o, su appuntamento, a ricevere qualsiasi segnalazione di malcontento o disservizio. In particolare è volontà della Direzione verificare sempre assieme ai diretti interessati, le motivazioni di eventuali inadempimenti o violazioni degli standard quantitativi o qualitativi e, una volta valutata l'entità e la colpa (escludendo quindi casi fortuiti, di forza maggiore, eventi straordinari o non direttamente dovuti a "Il Sorriso"), giungere ad un accordo tra le parti, anche di natura economica, sotto forma di sconti tariffari, rimborsi o indennizzi.

<b>"Il Sorriso"</b> <i>Asylum s.a.s. di  Grandotto Eddafi  Youssef &amp; C.</i>	<b>CARTA DEI SERVIZI "IL SORRISO"</b>	Rev.2.0 01/08/2017 <hr/> Pag. 14 a 23
--	---------------------------------------	---

"Il Sorriso" si impegna a mantenere gli standard qualitativi adottati ed eventualmente a intraprendere le azioni correttive per garantire sempre la coerenza dei processi organizzativi e del comportamento del personale con gli obiettivi di qualità raggiunti.

Con questo mezzo si intende creare un'informazione efficace e puntuale rivolta a Ospiti, personale dello staff, Istituzioni, Enti locali ed Imprese, adeguandosi volontariamente a quanto previsto dalla normativa sulle Carte dei Servizi ed al rispetto dei principi e delle regole in esse contenuti. Si fa particolare riferimento all'art.30 della Legge 69/2009 (Tutela non giurisdizionale dell'utente dei servizi pubblici) e a quanto indicato dall'articolo 8 del DL 24/1/2012 n°1; a tal proposito si precisa che le procedure per ottenere i risarcimenti in tema di responsabilità saranno effettuate nel rispetto di quanto previsto dal D.Lgs. 4/3/2010 n.ro 28 "mediazione finalizzata alla conciliazione delle controversie civili e commerciali".

## **Le regole per una buona convivenza**

### **Visite ai residenti**

La Comunità Alloggio "Il Sorriso" è aperta ai visitatori nelle ore diurne, il personale istruisce gli stessi sui comportamenti più adeguati a garantire la privacy e il riposo dei residenti. **Al fine di agevolare la somministrazione dei pasti e le operazioni di pulizia della struttura, si consiglia come orario di visita il mattino dalle 10 alle 12 e al pomeriggio dalle 15 alle 18.**

Previa autorizzazione ed in via eccezionale, viene concessa la possibilità di restare accanto ai residenti anche fuori dall'orario; in questo caso la Direzione deve essere a conoscenza dei dati della persona ospitata.

Al fine di mantenere sempre un'elevata qualità del servizio e una corretta salvaguardia degli ospiti, i visitatori sono tenuti a comportarsi nel rispetto del regolamento della Struttura e favorendo il lavoro del personale operante, senza intervenire durante le varie azioni operate.

### **Custodia di valori e responsabilità civile**

Al momento di un eventuale ingresso, la Responsabile del Personale provvede a ritirare gli eventuali oggetti di valore, previo accordo con i parenti a cui possono essere consegnati. Lo stesso avviene in caso di ricovero ospedaliero.

<b>"Il Sorriso"</b> <i>Asylum s.a.s. di Grandotto Eddafi Youssef &amp; C.</i>	CARTA DEI SERVIZI "IL SORRISO"	Rev.2.0 01/08/2017
		Pag. 15 a 23

## Ringraziamenti

Con queste poche righe la Direzione vuole ringraziare tutto il personale interno ed i collaboratori esterni per la serietà, la professionalità, l'impegno e la qualità del lavoro svolto giorno per giorno. L'Azienda perfetta non è quella che non sbaglia mai, ma è quella che sa far fronte alle proprie mancanze, risolverle e farne tesoro. Se i nostri standard qualitativi sono in continuo aumento è in gran parte merito Vostro che sul campo applicate, oltre alla professione, quella umanità che Vi contraddistingue da sempre.

<b>"Il Sorriso"</b> Asylum s.a.s. di Grandotto Eddafi Youssef & C.	CARTA DEI SERVIZI "IL SORRISO"	Rev.2.0 01/08/2017
		Pag. 16 a 23

## Modulistica

### Allegato 1 : Regolamento interno

Data ..... Nome Ospite.....

Residente in

..... Provincia.....

Via

..... Cap.....

**PARENTE / TUTOR (colui che sottoscrive il presente regolamento è considerato dalla struttura la persona di riferimento dell'Ospite)**

Io sottoscritto .....

Grado di parentela ..... Altro .....

Residente in

.....Provincia .....

Via

.....Cap.....

### Telefoni per emergenza

1)N° _____	Nominativo/Parentela_____
2)N° _____	Nominativo /Parentela_____
3)N° _____	Nominativo /Parentela_____
4)N° _____	Nominativo /Parentela_____
5)N° _____	Nominativo/Parentela_____



<b>"Il Sorriso"</b> Asylum s.a.s. di Grandotto Eddafi Youssef & C.	<b>CARTA DEI SERVIZI "IL SORRISO"</b>	Rev.2.0 01/08/2017 <hr/> Pag. 17 a 23
---	---------------------------------------	---

La quota mensile a carico dell'utente è stata concordata in Euro \_\_\_\_\_, comprensiva del servizio di lavanderia. Tale pagamento deve essere effettuato al momento della firma del suddetto contratto e, comunque, anticipatamente al mese di pertinenza.

Il sottoscritto dichiara di prendere visione del seguente regolamento che costituisce parte integrante del seguente atto e lo sottoscrive, inoltre si impegna a:

1. Prende atto che annualmente la retta verrà indicizzata ai vari indicatori di competenza del settore.
2. Per ragioni organizzative eventuali dismissioni anticipate dovranno essere comunicate con preavviso di almeno 30 giorni; in caso di mancato preavviso la retta sociale/alberghiera non verrà restituita.
3. Le visite specialistiche interne o esterne, viaggi in ambulanza non caratterizzati dall'urgenza, eventuali pratiche da evadere all'esterno della struttura per conto dell'ospite, ticket sanitari, parrucchiera, pedicure, e quant'altro non citato nei servizi compresi nella retta sarà a carico dell'ospite.
4. La Struttura non è responsabile dello smarrimento di oggetti all'interno della Struttura. Gli oggetti di valore possono essere consegnati alla Direzione che provvederà a metterli nella cassaforte con le modalità prescritte nella Carta dei Servizi.
5. Qualora l'ospite interrompa nell'arco del mese il soggiorno una o più volte, o termini prima della fine del mese il soggiorno stesso, egli o i suoi familiari, non avranno diritto ad alcun rimborso. Non costituiscono eccezioni i temporanei rientri in famiglia, assenza ai pasti, i ricoveri ospedalieri o decesso dell'ospite. Per qualsiasi motivo, firmata la prenotazione, l'ospite non dovesse entrare a "Il Sorriso", i familiari non avranno diritto al rimborso dell'eventuale caparra confirmatoria versata alla firma del contratto.
6. Il medico responsabile dell'ospite sarà il medico di fiducia dello stesso; l'ospite o chi per esso, per motivi logistici potrà avvalersi di un medico presente sul territorio ove è ubicata la struttura, invece se vorrà mantenere il proprio medico dovrà accertarsi che lo stesso sia disponibile a venire a visitare l'ospite presso la struttura periodicamente.
7. La Direzione si ritiene manlevata da ogni responsabilità per quanto possa accadere all'Ospite per qualsiasi motivo, ragione, causa non intrinsecamente dipendente dal servizio o dalla gestione.
8. Lo scrivente si impegna a versare mensilmente la retta e le ulteriori spese sostenute per suo conto, entro i primi 7 (sette) giorni lavorativi del mese.
9. Per qualsiasi motivo, indipendentemente dalla Struttura, un Ospite venga trasferito senza l'obbligatorio preavviso di 30 giorni, il Tutore/Parente di riferimento sarà tenuto alla corresponsione dell'intera mensilità successiva all'uscita.

<p><b>"Il Sorriso"</b>  Asylum s.a.s. di  Grandotto Eddafi  Youssef &amp; C.</p>	<p>CARTA DEI SERVIZI "IL SORRISO"</p>	<p>Rev.2.0  01/08/2017</p> <hr/> <p>Pag. 18 a 23</p>
--	---------------------------------------	--

**SERVIZI COMPRESI NELLA RETTA :**

- Assistenza diretta alla persona diurna e notturna
- Assistenza tutelare
- Prestazioni di natura assistenziale
- Tutti i normali servizi di carattere alberghiero
- Servizio lavanderia. Si consiglia di scrivere il nome dell'ospite su ogni capo di biancheria al fine di agevolare le operazioni di divisione e riconoscimento dei capi.

**Sono a carico dei parenti:**

- Tutti i farmaci in fascia C (ovvero quelli che non vengono passati dalla mutua),
- Il servizio di pedicure e parrucchiera,
- Visite specialistiche interne o esterne, viaggi in ambulanza non caratterizzati dall'urgenza,
- Ticket sanitari,

Una volta presentata la domanda e in fase di accoglimento della persona dovranno essere presentati alla Direzione i seguenti documenti:

- Fotocopia del documento di identità dell'ospite non scaduto
- Fotocopia della Tessera Sanitaria dell'ospite
- Libretto sanitario dell'Ospite e relativo codice di esenzione
- Certificato di autosufficienza compilato dal Medico curante
- Nominativo e recapiti del Medico curante dell'ospite
- Fotocopia della terapia farmacologica in atto firmata e datata da parte del Medico curante

**Il Corredo minimo previsto per chi entra in "Il Sorriso" è composto da:**

- 4 camicie da notte a manica lunga (se inverno), a manica corta (se estate) o pigiama.
- 4 maglie di cotone
- 4 paia di mutande
- 4 paia di calze di cotone
- 4 tute invernali (felpate) o estive (cotone)
- 6 asciugamani bidet
- 3 bavaglino
- 1 bicchiere di plastica con beccuccio

**Il necessario minimo per l'igiene personale, contenuto in un beauty-case è: 1 pettine o spazzola**

- 1 dentifricio
- 1 spazzolino da denti
- 1 deodorante
- 1 sapone per l'igiene intima
- 1 bagnoschiuma
- 1 shampoo

<b>"Il Sorriso"</b> Asylum s.a.s. di Grandotto Eddafi Youssef & C.	CARTA DEI SERVIZI "IL SORRISO"	Rev.2.0 01/08/2017
		Pag. 19 a 23

- Crema idratante per il corpo
- Il necessario per la dentiera
- Sacchetti per la raccolta della biancheria sporca

Al momento dell'accettazione l'ospite, o il parente/tutore, deve presentare un certificato relativo allo stato di autosufficienza e di salute, firmati dal Medico curante.

La Direzione si riserva di valutare le condizioni dell'ospite per un periodo di 30 giorni dall'ingresso dello stesso e successivamente con cadenza periodica; in caso di peggioramento delle condizioni di salute o se a seguito del periodo di valutazione post ingresso si ritenga che le condizioni dell'ospite non siano adeguate per la tipologia di struttura è facoltà della Direzione chiedere ai parenti il trasferimento dello stesso presso una struttura idonea. In tal caso è compito del parente / tutore occuparsi delle pratiche per il relativo trasferimento.

Genova ..... Letto e sottoscritto .....

Con la presente il sottoscritto dichiara di aver ricevuto copia del presente regolamento interno e di averlo approvato e accettato in tutti i suoi punti.

Genova ..... Letto e sottoscritto .....

Con la presente si dichiara inoltre di aver ricevuto da parte della Direzione copia del documento denominato "Carta dei Servizi "

<p><b>"Il Sorriso"</b>  <b>Asylum s.a.s. di</b>  <b>Grandotto Eddafi</b>  <b>Youssef &amp; C.</b></p>	<p>CARTA DEI SERVIZI "IL SORRISO"</p>	<p>Rev.2.0  01/08/2017</p> <hr/> <p>Pag. 20 a 23</p>
---	---------------------------------------	--

**Allegato 2 : Consenso al trattamento dei dati personali Dlgs 196/2003**

## **Asylum s.a.s. di Grandotto Eddafi Youssef & C**

**Piazza Vittorio Veneto 6/2, Genova**

**P.IVA 01754530994**

### **PROSPETTO INFORMATIVO IN MATERIA DI TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI**

Il D. Lgs 196 del 30.06.2003 ha la finalità di garantire che il trattamento dei dati personali si svolga nel rispetto dei diritti, delle libertà fondamentali, nonché della dignità delle persone fisiche, con particolare riferimento alla riservatezza e all'identità personale.

Ai sensi del D.Lgs 196/2003, la società **Asylum s.a.s. di Grandotto Eddafi Youssef & C.**, con in sede in **Piazza Vittorio Veneto 6/2, Genova**, avente *Responsabile del trattamento dei dati Grandotto Eddafi Youssef*, è tenuta a fornire al soggetto interessato specifiche informazioni circa le finalità e le modalità del trattamento dei dati personali.

#### **Fonte dei dati personali**

I dati personali acquisiti direttamente o per altra fonte nell'ambito dell'attività aziendale sono trattati nel rispetto della legge 196/2003 e dei consueti obblighi di riservatezza.

#### **Finalità del trattamento**

I dati sono trattati nell'ambito della normale attività dell'azienda ed in particolare:

1. per esigenze preliminari alla stipula dei contratti
2. per l'adempimento degli obblighi e l'esecuzione delle operazioni previste dai contratti stipulati
3. per l'esecuzione degli obblighi e degli adempimenti (**amministrativi, fiscali, contabili, etc.**) disposti dalla legislazione vigente
4. per ogni altra esigenza di tipo operativo e gestionale.
5. Si dichiara che in caso di cessazione del rapporto i dati conservati dalla ditta saranno utilizzati solamente per scopi personali, amministrativi e fiscali

Il conferimento dei dati non è obbligatorio, salvo nei casi previsti dalla normativa vigente, ma il rifiuto di fornirli può comportare l'impossibilità ad instaurare il rapporto e ad eseguire i contratti.

#### **Conservazione Dati**

I dati sono conservati presso la sede in **Piazza Vittorio Veneto 6/2, Genova**. Tali dati verranno conservati sia sotto forma cartacea che su supporto informatico.

#### **Modalità del trattamento**

Il trattamento può essere effettuato mediante strumenti manuali, automatizzati, informatici, elettronici atti a gestire, memorizzare e trasmettere i dati e comunque idonei a garantire la sicurezza e la riservatezza.

#### **Categorie di soggetti ai quali i dati possono essere comunicati**

I dati possono essere comunicati a:

- soggetti ai quali la facoltà di accedere ai dati stessi sia accordata da disposizioni di legge o regolamentari
- istituti di credito per la gestione degli incassi e dei pagamenti, istituti finanziari, assicurativi e di revisione contabile
- soggetti esterni che svolgono funzioni connesse all'esecuzione del contratto (consulenti del lavoro, colleghi professionisti, etc.)
- centri elaborazione dati e di servizi informatici
- collaboratori o imprese di servizi esterni

I dati possono essere trasferiti all'estero, anche in paesi extracomunitari.

#### **Diritti dell'Interessato**

Vi sono riconosciuti il diritto di conoscenza, cancellazione, rettifica, aggiornamento, integrazione e opposizione al trattamento dei dati stessi nonché altri diritti previsti dal D. Lgs. 196/2003

<b>"Il Sorriso"</b> <b>Asylum s.a.s. di</b> <b>Grandotto Eddafi</b> <b>Youssef &amp; C.</b>	<b>CARTA DEI SERVIZI "IL SORRISO"</b>	Rev.2.0 01/08/2017
		Pag. 21 a 23

## Consenso al trattamento dei dati personali e sensibili

Cognome ..... Nome ....., nato a ..... il  
..... e residente

in ..... in Via/Piazza..... n..... avente codice fiscale  
.....,

in nome e per conto del Sig./ Sig.ra ..... nato/a  
.....residente

in..... avente codice fiscale  
.....

acquisite le informazioni fornite dal titolare del trattamento ai sensi del D.lgs. n. 196/2003, e consapevole, in particolare, che il trattamento riguarderà i dati "personali" e "sensibili", vale a dire i dati *"idonei a rivelare l'origine razziale ed etnica, le convinzioni religiose, filosofiche o di altro genere, le opinioni politiche, l'adesione a partiti, sindacati, associazioni od organizzazioni a carattere religioso, filosofico, politico o sindacale, nonché i dati personali idonei a rivelare lo stato di salute e la vita sessuale"*:

- presta il suo consenso per il trattamento dei dati necessari allo svolgimento delle operazioni indicate nell'informativa.

Firma leggibile .....

<p><b>"Il Sorriso"</b>  Asylum s.a.s. di  Grandotto Eddafi  Youssef &amp; C.</p>	<p>CARTA DEI SERVIZI "IL SORRISO"</p>	<p>Rev.2.0  01/08/2017</p> <hr/> <p>Pag. 22 a 23</p>
--	---------------------------------------	--

## REQUISITI PREVISTI PER L'INSERIMENTO E LA PERMANENZA NELLA COMUNITA' ALLOGGIO

*Si porta a conoscenza dei richiedenti e loro congiunti / amministratori di sostegno, che l'ammissione nella comunità alloggio è subordinata a preventiva presentazione di certificazione medica che attesti le condizioni di autosufficienza attraverso la compilazione, a cura del medico curante, della scheda AGED plus F il cui punteggio deve risultare rigorosamente inferiore a 10. (L.R 44/99 , DPR 308/01 , D.R 225/05, carta dei servizi).*

*Qualora le condizioni di salute dell'ospite dopo l'inserimento, si aggravassero e il punteggio AGED risulterebbe uguale o maggiore di 10, i parenti/amministratori sottoscrivono l'impegno di provvedere al rapido trasferimento in idonea struttura.*

*Si informa che la Direzione della comunità alloggio deve ottemperare all'obbligo di legge di rivalutazione SEMESTRALMENTE delle suddette schede onde verificare il persistere dei criteri di inserimento.*

**FIRMA PER IMPEGNO DEL PARENTE / AMMINISTRATORE**

---

*Congiunto/amministratore del Sig./ra \_\_\_\_\_*

*Data compilazione \_\_\_\_\_*

*La Direzione per presa visione \_\_\_\_\_*

<b>"Il Sorriso"</b> Asylum s.a.s. di Grandotto Eddafi Youssef & C.	<b>CARTA DEI SERVIZI "IL SORRISO"</b>	Rev.2.0 01/08/2017
		Pag. 23 a 23

## Obbligo di Preavviso

Riferimento - Allegato 1 : Regolamento interno, Art.9

Data ..... Nome Ospite.....

**Residente in**

..... **Provincia**.....

**Via**

..... **Cap**.....

**PARENTE / TUTOR (colui che sottoscrive il presente regolamento è considerato dalla struttura la persona di riferimento dell'Ospite)**

**Io sottoscritto** .....

**Grado di parentela** ..... **Altro** .....

**Residente in**

..... **Provincia** .....

**Via**

..... **Cap**.....

**Sottoscrivo e riconfermo la Normativa dell'Obbligo di Preavviso e me ne faccio Garante.**

**Firma del Parente/Tutore**