



AZIENDA SPECIALE  
TIGNALE SERVIZI  
MANLIO BONINCONTRI



# CARTA DEI SERVIZI MINI ALLOGGI



# INDICE

- 03** PREMESSA
- 04** FINALITÀ ISTITUZIONALI E ORIENTAMENTI
- 05** I MINI ALLOGGI
- 06** MODALITÀ DI ACCESSO - DIMISSIONE - RETTE
- 12** I SERVIZI OFFERTI
- 13** NORME DI COMPORTAMENTO GENERALI
- 14** TUTELA DEI DIRITTI DELL'UTENTE
- 15** INFORMAZIONI UTILI
- 16** RIFERIMENTI TELEFONICI



# PREMESSA

L'Azienda Speciale Tignale Servizi, da sempre impegnata a offrire servizi qualitativamente competitivi in ambito socio-sanitario, ha realizzato mini alloggi destinati a categorie fragili.

Gli Alloggi si rivolgono prioritariamente ad anziani con limitate/a autosufficienza che desiderano mantenere l'autonomia abitativa in un contesto che li supporta nelle incombenze quotidiane, permettendo loro di continuare a condurre una vita relazionale e sociale soddisfacente.

Con questa "Carta dei Servizi" vogliamo presentare agli utenti la nostra offerta con lo scopo di migliorarne continuamente la qualità.

Si tratta di un testo "aperto" perché nel tempo potranno esserci cambiamenti e innovazioni per migliorare efficienza e qualità anche in base alle indicazioni degli utenti e degli operatori.

L'obiettivo che vogliamo raggiungere è in sintesi una sempre miglior qualità di vita per i nostri ospiti e l'esercizio dei diritti di cittadinanza, con trasparenza nei percorsi di accesso, accoglienza, gestione del servizio, partecipazione e reclami.

Il Consiglio di Amministrazione

## FINALITÀ ISTITUZIONALI E ORIENTAMENTI

I Mini Alloggi sono di proprietà di Tignale Servizi, Azienda Speciale del Comune di Tignale e sono direttamente gestiti dalla stessa.

### PRINCIPI E VALORI DI RIFERIMENTO

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, l'Azienda Speciale 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.

## I MINIALLOGGI

I Mini Alloggi, per la loro ubicazione in un edificio adiacente alla casa di riposo di Tignale Servizi e le particolari caratteristiche strutturali e distributive (mini alloggi privi di barriere architettoniche, costruiti nel rispetto delle specifiche indicazioni tecniche dettate in materia dalla Regione Lombardia), sono da destinarsi preferibilmente ad anziani autosufficienti o con limitata perdita dell'autosufficienza che, per mantenere la propria autonomia di vita, necessitano di una situazione abitativa "protetta": gli assegnatari potranno infatti fruire di una rete di servizi offerti dalla R.S.A. "Manlio Bonincontri", in risposta alle necessità.

I soggetti destinatari dell'intervento presentano pertanto un profilo composito, nel quale possono combinarsi, con peso di volta in volta differente, problematiche di tipo sociale, abitativo, funzionale.

I Mini Alloggi trovano collocazione al 2° e 3° piano di una struttura appositamente costruita per tale finalità.

Sono costituiti da n. 6 appartamenti bilocali dotati di arredo completo e TV.

L'utente può personalizzare l'ambiente con oggetti propri, quali piccoli arredi, sovrappiattabili, radio, quadri ecc., previo assenso da parte della Direzione di Azienda Speciale.

Gli alloggi bilocali sono composti da un soggiorno con angolo cottura, camera da letto, bagno con doccia e disimpegno, balcone arredato con vista lago.

Per ogni alloggio sono garantiti l'impianto di climatizzazione, acqua, illuminazione, prese elettriche, televisore, frigorifero, piastra e forno elettrici per la cottura dei cibi, telefono, dispositivo di chiamata per le emergenze. Sono dotati di impiantistica certificata e di sistema di sicurezza antincendio conforme alle norme vigenti.

Le caratteristiche principali di residenzialità possono essere così sintetizzate:

- silenziosità e quiete;
- facilità di accesso;
- ubicazione nel centro della frazione Gardola vicino ai principali servizi (bar, posta, farmacia, sportello bancomat, ecc...).

## MODALITÀ DI ACCESSO - DIMISSIONE - RETTE

I Mini Alloggi sono destinati ad accogliere preferibilmente persone anziane di età superiore ai 65 anni compiuti alla data di presentazione della domanda, prioritariamente con residenza nel Comune di Tignale, che presentino le seguenti caratteristiche:

- singoli o coppie, che conservano un sufficiente grado di autonomia e che tuttavia abbisognano di un ambiente controllato e protetto;
- fragilità sociale (es. reti familiari rarefatte e residuali), con lievi difficoltà, conservata capacità deambulatoria, anche con l'utilizzo di ausili;
- assenza di disturbi comportamentali, con un sufficiente grado di autonomia, pur se all'interno di un ambiente controllato e protetto (Barthel superiore a 75 e IADL di almeno 6/14);
- patologie gestibili al domicilio con conservazione della capacità di assumere autonomamente la terapia, anche se preparata in anticipo.

Di regola non sono ammissibili persone:

- non autosufficienti necessitanti di assistenza socio sanitaria continua;
- con problematiche psichiatriche attive;
- con demenza;
- in età giovane e adulta con disabilità.

La direzione si riserva comunque di valutare eventuali richieste specifiche.

## DOMANDA DI ASSEGNAZIONE – DOCUMENTAZIONE

Le assegnazioni dei Mini Alloggi avvengono previa presentazione di apposita domanda da parte dell'interessato.

La domanda di ammissione è composta dalla seguente documentazione redatta su apposita modulistica:

1. domanda di assegnazione Mini Alloggio;
2. certificato medico redatto su modulo prestampato di Azienda Speciale (al verificarsi della disponibilità dell'alloggio, sarà richiesto un nuovo certificato medico aggiornato sulle condizioni dell'utente).

**La modulistica relativa alla domanda di assegnazione dei Mini Alloggi si può ritirare presso l'Ufficio Amministrativo di Via San Pietro n. 8 – 25080 Tignale - tel. 0365761035 interno 1 e, inoltre, può essere scaricata dal sito [www.casadiripositignale.it](http://www.casadiripositignale.it) – Area Download.**

## PROCEDURE DI ASSEGNAZIONE MINI ALLOGGI

Ai fini dell'assegnazione dei Mini Alloggi si è ritenuto opportuno prevedere requisiti minimi ed essenziali, così da non limitare a monte la possibilità di accesso al servizio. E' prevista una selezione delle domande attraverso una griglia articolata di punteggi che consente di valutare i diversi aspetti dello stato di bisogno dei richiedenti.

Nel caso di mancanza di tale tipologia di utenza gli alloggi possono essere destinati ad altre persone versanti in stato di bisogno, previa autorizzazione del Consiglio di Amministrazione di Azienda Speciale.

La valutazione dei requisiti d'assegnazione è affidata alla Direzione e 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 precedente paragrafo.

## PARAMETRI PER LA VALUTAZIONE DELLE DOMANDE

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:

<b>A) RETE FAMILIARE E SOCIALE</b>	Punti
Assenza di rete familiare e assenza supporto informale	5
Rete familiare residuale (nipoti, fratelli o sorelle) in assenza di supporto informale	4
Situazione di fragilità sociale parzialmente compensata dalla rete familiare o informale	3
Rete familiare (figli, nipoti, etc.) e/o supporto informale presente e stabile	1
<b>B) CONDIZIONI DI SALUTE E LIVELLO DI AUTONOMIA</b>	
Condizione di autonomia	4
Condizione di lieve riduzione dell'autonomia (gestione igiene ambientale, preparazione pasti, ...)	3
Condizione di necessità di supporto assistenziale e infermieristico (utilizzo farmaci, bagno settimanale)	1
<b>C) CONDIZIONE ABITATIVA DI PROVENIENZA</b>	
Abitazione con barriere architettoniche (scale, riscaldamento, bagno)	5
Abitazione in affitto (importo elevato, sfratto)	5
Abitazione isolata o distante dai familiari	4
Assenza di abitazione propria, condizione di convivenza con altre persone	3
Abitazione di proprietà in assenza di barriere architettoniche	1
<b>D) UTENTE DI ALTRI SERVIZI DI AZIENDA SPECIALE (RSA APERTA)</b>	1
<b>E) ANZIANITÀ DI ISCRIZIONE IN GRADUATORIA</b>	1



Il parametro di cui al punto B) viene valutato mediante le scale di valutazione IADL e Barthel certificate dal medico curante sul modulo predisposto da Azienda Speciale.

La priorità di ingresso è riservata ai residenti del comune di Tignale indipendentemente dal punteggio e, in subordine, ai soggetti i cui figli sono residenti nel comune di Tignale.

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) ed E), che concorrono ordinariamente a determinare il punteggio complessivo.

Il punteggio complessivo può variare da un minimo di 3 a un massimo di 16.

L'assegnazione è subordinata comunque all'assunzione da parte dell'interessato, o da terzi, dell'obbligazione al pagamento della retta di utilizzo dell'alloggio, mediante sottoscrizione di apposito contratto, in cui sia data garanzia di fornitura di adeguato supporto assistenziale, anche mediante l'affiancamento di una assistente privata, al venir meno, anche temporaneo, delle condizioni di autosufficienza presenti al momento della presentazione e accoglimento della domanda di ospitalità. Detto supporto dovrà essere garantito fino al trasferimento in adeguato setting assistenziale o al cessare delle condizioni di disabilità incidente.

Al fine di favorire una pronta risposta all'utenza, qualora si verifichi una compromissione delle condizioni di autosufficienza tale da pregiudicarne la permanenza in sicurezza nell'alloggio, il nominativo dell'utente, all'atto dell'ingresso, verrà automaticamente inserito nella lista unica per l'accesso in R.S.A. per il suo eventuale trasferimento.

Al momento dell'ingresso gli utenti devono consegnare alla Direzione di Azienda Speciale i seguenti documenti:

- fotocopia della Carta d'Identità;
- fotocopia della Tessera Sanitaria Regionale;
- fotocopia del Codice Fiscale.

All'atto dell'assegnazione dell'alloggio sarà redatto e sottoscritto un inventario degli arredi.

Espletate le pratiche burocratiche/amministrative l'utente viene accolto dal personale dell'Azienda Speciale che gli mostra l'alloggio e illustra i vari servizi.

## MODALITÀ DI DIMISSIONE

L'utente potrà recedere dall'assegnazione dell'alloggio con un preavviso di almeno 30 giorni da comunicare alla Direzione dell'Azienda Speciale.

In ogni caso sarà tenuto alla corresponsione della retta per il mese relativo al recesso.

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 all'utente nella successiva fattura utile.

Il rapporto può essere risolto anche nel caso di mancato pagamento della retta.

## RETTE IN VIGORE

L'importo della retta mensile e i costi delle singole prestazioni o servizi richiesti sono di seguito elencati:

### CONTRATTO "A" – RETTA BASE

1. persona      € 900 mensili RESIDENTI  
                    € 1.050 mensili NON RESIDENTI

2. persone      € 1.050 mensili RESIDENTI  
                    € 1.200 mensili NON RESIDENTI

#### **Prestazioni comprese:**

- energia elettrica;
- consumo acqua;
- apparecchio TV e canone TV;
- telefono (chiamate esterne a pagamento, ricezione gratuita);
- dispositivo di chiamata d'emergenza (in caso di rottura/smarrimento/furto del dispositivo, all'utente verrà addebitato il costo sostenuto per la riparazione/sostituzione dello stesso);
- pulizie ordinarie alloggio: n. 2 interventi settimanali da parte di personale incaricato da Azienda Speciale;
- pulizia spazi comuni;
- fornitura settimanale a rimbocco della biancheria da letto, biancheria da bagno e tovagliato in dotazione;
- rilievo settimanale della pressione arteriosa (su richiesta);
- n. 1 prestazione di fisioterapia gratuita al mese
- n. 1 prestazione di manicure/pedicure gratuita al mese.

## CONTRATTO "B" – RETTA BASE INTEGRATA

1. persona	€ 1.200 mensili RESIDENTI
	€ 1.350 mensili NON RESIDENTI
2. persone	€ 1.350 mensili RESIDENTI
	€ 1.500 mensili NON RESIDENTI

### Prestazioni comprese:

- tutte le prestazioni di base di cui al contratto "A";
- n. 2 pasti al giorno (pranzo e cena);

In caso di assenza continuativa superiore ai cinque giorni (per vacanza o per ricovero ospedaliero), sarà applicato uno sconto, per ogni tipologia di contratto, pari al 30% della retta giornaliera, per ogni giorno di assenza, a decorrere dal sesto giorno. L'assenza deve essere comunicata alla Direzione di Azienda Speciale.

## PRESTAZIONI CONVENZIONATE

A richiesta gli utenti potranno anche avvalersi a pagamento degli altri servizi presenti all'interno della struttura:

- servizio di parrucchiere uomo/donna e barbiere fornito da ditta esterna, previa prenotazione (orari, modalità e costi sono esposti in struttura);
- pasto a richiesta per gli assegnatari del Contratto "A", al prezzo convenzionato con la Casa di Riposo.

## MODALITÀ DI PAGAMENTO DELLA RETTA

Il pagamento della retta di ospitalità deve essere fatto mensilmente, in via anticipata entro 10 giorni dal ricevimento della 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.

Le condizioni di pagamento sono:

- addebito permanente in conto corrente (SEPA) - con spese a carico di Azienda Speciale - previa compilazione del relativo modulo con l'indicazione delle coordinate bancarie e relativa sottoscrizione;
- la prima fattura dovrà essere pagata con bonifico bancario sul c/c di Azienda Speciale presso INTESA SAN PAOLO di Toscolano Maderno **IBAN IT06H0306955311100000001001**; l'addebito automatico decorrerà dalla fattura successiva.

## I SERVIZI OFFERTI

I Mini Alloggi di Azienda Speciale offrono una risposta a un bisogno abitativo di persone prevalentemente anziane, in un contesto in grado di dare loro supporto nelle incombenze quotidiane, in particolare:

### SERVIZI DI SUPPORTO DOMESTICO/ALBERGHIERO:

- due passaggi settimanali di pulizia dell'alloggio da parte di personale incaricato da Azienda Speciale (spolveratura, scopatura, lavaggio pavimento con sistema specifico di sanificazione, sanificazione piano cucina e servizi igienici);
- una fornitura settimanale a rabbocco della biancheria piana in dotazione (biancheria da letto, biancheria da bagno e tovagliato).

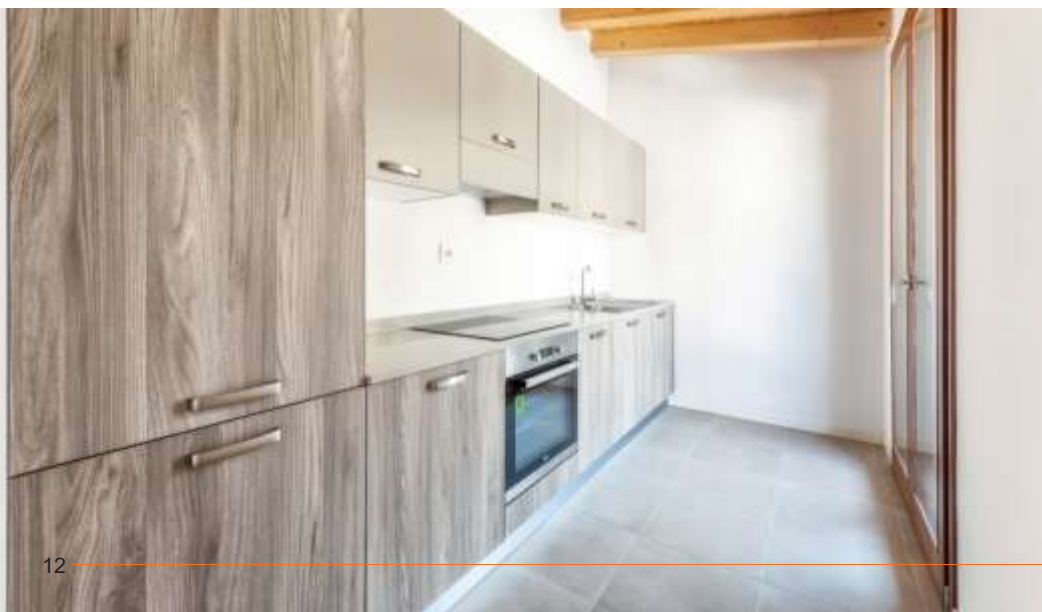
### SERVIZIO DI MANUTENZIONE:

Le manutenzioni ordinarie e straordinarie sono garantite da Azienda Speciale e avvengono mediante segnalazione interna alla Direzione di Azienda Speciale.

Nel caso il guasto/riparazione/intervento sia da imputare al fruitore del servizio lo stesso sarà addebitato sulla prima fattura utile previa comunicazione scritta da parte di Azienda Speciale.

### SERVIZIO DI ASSISTENZA RELIGIOSA:

L'assistenza spirituale è garantita da un cappellano di religione cattolica ogni venerdì mattina alle ore 10.00.



## 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 utenti sono tenuti ad avere un comportamento rispettoso nei confronti degli altri residenti nell'immobile, in particolare devono evitare rumori molesti, toni di voce elevati e tenere il volume del televisore non troppo alto.

Le visite agli utenti dei Mini Alloggi sono consentite dalle ore 7.00 alle ore 21.00. I visitatori sono tenuti a rispettare le disposizioni vigenti nell'immobile e in particolare, a mantenere comportamenti e atteggiamenti rispettosi delle esigenze degli utenti e della civile convivenza.

E' vietato ospitare nell'alloggio in via continuativa altre persone se non previa motivata richiesta e relativa autorizzazione da parte della Direzione generale di Azienda Speciale.

Durante i servizi alberghieri di pulizia dell'alloggio e cambio della biancheria, per i quali saranno esposti al piano gli orari di effettuazione, l'utente deve essere necessariamente presente. In caso contrario il servizio non sarà effettuato.

È vietato:

- stendere i panni fuori dalle finestre;
- lasciare aperto 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. 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 incaricato;
- avvalersi di tecnici o ditte esterne per la manutenzione o la riparazione degli arredi o delle attrezzature;
- depositare materiali che arrechino danno al decoro dell'immobile;
- depositare nei corridoi e spazi comuni materiali e oggetti di qualsiasi genere;
- fumare negli alloggi e negli spazi comuni;
- tenere animali di qualsiasi specie.

Il riferimento per le richieste di interventi di manutenzione, o altre necessità generiche, è la Direzione di Azienda Speciale.

## TUTELA DEI DIRITTI DELL'UTENTE

### RECLAMI/SUGGERIMENTI

La Direzione è preposta alla supervisione e alla gestione dei Reclami/Suggerimenti provenienti dagli utenti dei servizi di Azienda Speciale (Utenti e Parenti degli Utenti).

I reclami si dividono in due tipologie:

- segnalazioni di anomalie, disagi e disservizi;
- reclami formali.

### ANOMALIE, DISGDI E DISSERVIZI

Se durante la permanenza nell'alloggio, si verificassero anomalie, disagi o disservizi occasionali, che non hanno un significativo impatto sull'Utente, tali anomalie sono da segnalare alla Direzione dell'Azienda Speciale.

Una volta raccolta la segnalazione, deve essere data opportuna risposta verbale all'Utente o al Parente sottoscrittore della richiesta, illustrando le modalità con le quali si è corretto il problema posto.

### RECLAMI O SUGGERIMENTI FORMALI

I reclami o i suggerimenti formali possono essere presentati in due diverse forme:

- per iscritto, preferibilmente attraverso lo specifico modulo disponibile negli appositi raccoglitori presenti all'ingresso degli alloggi;
- direttamente alla Direzione presso la sede di Azienda Speciale in Via San Pietro 8 Tignale.

### ANALISI DEL RECLAMO

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

### RISPETTO DELLA PRIVACY

I dati personali forniti dagli utenti, o dai loro famigliari, o altrimenti acquisiti nell'ambito dell'attività istituzionale di Azienda Speciale sono tutelati dalla legge sulla protezione

dei dati personali (Reg. UE 2016/679).

Al momento dell'ammissione ai Mini Alloggi è richiesto il consenso per il trattamento dei dati personali e sanitari all'utente. Tutte le informazioni sensibili sono raccolte da personale qualificato e formato sugli aspetti di tutela dei dati personali (personale sanitario, sociale, assistenziale e amministrativo) esclusivamente al fine di garantire gli interventi sanitari e assistenziali, nel rispetto dei diritti, delle libertà fondamentali e della dignità delle persone, secondo modalità che rendano minimo il disagio della persona proprio in relazione ai dati raccolti.

Inoltre sono comunicati a Enti esterni, per quanto di loro competenza, come alle Autorità di Pubblica Sicurezza, alle Regioni, alle ATS, alle ASST, Enti Ospedalieri, Laboratori di Analisi Cliniche e alle ditte esterne che prestano attività di outsourcing di Azienda Speciale.

## INFORMAZIONI UTILI

### VISITA AI MINI ALLOGGI PER ANZIANI

E' possibile una visita guidata ai Mini Alloggi da parte dei richiedenti l'assegnazione rivolgendosi, previo appuntamento, alla Direzione al numero di telefono 0365761035 interno 1.

### FUMO

Negli appartamenti nonché in tutto l'immobile, compresi i balconi, in ottemperanza alle disposizioni di legge, è VIETATO FUMARE.

### ANIMALI

Nei Mini Alloggi è vietato ospitare, in via continuativa, animali.

Ai visitatori è consentito introdurre, solo per il tempo della visita alle persone assegnatarie dell'alloggio, cani o gatti, che dovranno essere attentamente sorvegliati al fine di non arrecare danni alle parti comuni.



## RIFERIMENTI TELEFONICI

### DIREZIONE GENERALE ED UFFICIO RELAZIONI CON IL PUBBLICO

Via San Pietro 8 – 25080 Tignale (Brescia)

E-mail [tignale@lumetel.it](mailto:tignale@lumetel.it)

Previo appuntamento al 0365 761035

### UFFICIO CONTABILITÀ RETTE

Ogni chiarimento necessario relativo alla fatturazione/pagamenti può essere richiesto all'Ufficio Amministrativo -

Via San Pietro n. 8 – 25080 Tignale (BS)

Tel. 0365 761035.