



## **CARTA DEI SERVIZI**

**Gruppo appartamento per anziani  
“Condominio Solidale San Francesco da Paola”**



REVISIONE N. 03

Giugno 2026

## LETTERA AI CLIENTI

Gentile Cliente,

La invitiamo a prendere visione della presente Carta dei Servizi dei gruppi appartamento per anziani, più avanti definito semplicemente Condominio Solidale, della Fondazione Villa Giovanni XXIII E.T.S., più avanti definita Fondazione, affinché possa conoscerne l'organizzazione, i servizi offerti, le modalità di accesso agli stessi, le regole di vita comunitaria, gli standard di qualità, i nostri impegni e programmi futuri, nonché le modalità di tutela rispetto agli atti o comportamenti che neghino o limitino la fruibilità delle prestazioni e, più in generale, rispetto ad eventuali disservizi.

Siamo convinti che questo strumento possa consentirLe di accedere con maggiore consapevolezza ai servizi offerti, facilitando, grazie alla Sua cortese collaborazione, l'impegno del nostro personale.

Alleghiamo al presente documento un modulo per la comunicazione di segnalazioni e suggerimenti, da utilizzare per rilevare situazioni più o meno critiche o semplici indicazioni e spunti per il miglioramento del nostro servizio.

Con l'augurio che possano esserLe graditi i nostri servizi, porgiamo cordiali saluti.

IL DIRETTORE GENERALE

(Dott. Nicola Castro)

IL PRESIDENTE

(Sen. Prof. Giovanni Procacci)

## **PREMESSA**

La presente Carta dei Servizi è stata redatta in ossequio a quanto prescritto dall'art.13 della legge 28/11/2000 n. 328, dall'art. 5 del Decreto del 21/5/2001 n. 308 e dell'art. 7 del R.R. n. 4 del 18.1.2007 in applicazione dell'art. 58 della L.R. del 10.7.2006 n. 19.

## **LA CARTA DEI SERVIZI**

La normativa ha introdotto la Carta dei Servizi quale documento unico che impegna Enti ed Aziende ad attivare un efficace sistema di informazione sulle prestazioni erogate e le relative modalità di accesso e, al tempo stesso ha affermato il diritto degli utenti al reclamo contro i comportamenti che negano o limitano la fruibilità di tali prestazioni.

Mettere l'utenza nelle condizioni di valutare la qualità del servizio erogato è infatti alla base di un circolo virtuoso tra offerta e domanda dei servizi.

## **PRINCIPI SULL'EROGAZIONE DEL SERVIZIO**

La Fondazione intende dare concreta applicazione ai seguenti principi fondamentali nella erogazione dei servizi:

### **Eguaglianza**

La Fondazione eroga il servizio garantendo parità di trattamento a parità di condizioni del servizio prestato. La parità di trattamento va intesa come assenza di discriminazione, non giustificata, e non come uniformità di trattamento che si tradurrebbe in superficialità nei confronti dei bisogni dei clienti.

La Fondazione in virtù di tale principio considera ciascun cliente come unico e programma le attività in modo personalizzato mediante piani assistenziali e terapeutici individualizzati.

### **Imparzialità**

La Fondazione ispira i propri comportamenti, nei confronti dei clienti, a criteri di obiettività, giustizia e imparzialità.

La Fondazione in virtù di tale principio garantisce che il personale in servizio operi con trasparenza ed onestà.

### **Continuità**

La Fondazione eroga il servizio con continuità e senza interruzioni. Per eventuali interruzioni adotta misure volte ad arrecare ai clienti il minor disagio possibile.

### **Diritto di scelta**

La Fondazione fa proprio questo principio rispettando e promuovendo l'autonomia del cliente, ma tenendo presente che relazione di cura significa anche sostenere la persona in condizione di bisogno. Le diverse figure professionali hanno pertanto il compito di favorire e stimolare il diritto all'autodeterminazione del cliente.

### Partecipazione

La Fondazione garantisce la partecipazione dell'utente alla prestazione. L'utente ha diritto di accedere alle informazioni in possesso dell'Amministrazione che lo riguardano. L'utente può formulare suggerimenti per il miglioramento del servizio".

Rispetto delle diversità, identità culturali, religiose e orientamenti sessuali.

La Fondazione assicura il pieno rispetto di tutte le diversità e le identità culturali, religiose e degli orientamenti sessuali di ciascun utente e si impegna ad adottare tutte le soluzioni organizzative e di servizio che favoriscano il conseguimento di tale obiettivo.

### Efficacia ed Efficienza

La Fondazione L'Ente fa proprio sia il principio di efficacia, verificando periodicamente se gli obiettivi di salute relativi all'ospite siano stati o meno raggiunti, sia quello di efficienza, verificando costantemente che si operi in base al miglior utilizzo delle risorse disponibili per il raggiungimento degli obiettivi di salute.

La Mission della Fondazione è quella di garantire, nel rispetto dell'individualità, della riservatezza e della dignità della persona, una qualità di vita il più possibile elevata all'utente in stretta collaborazione con la famiglia ed i servizi del territorio.

## **PRESENTAZIONE DELLA FONDAZIONE**

### Breve storia della Fondazione

L'Ente trae origine da un'iniziativa di volontariato ed in particolare da una Società di Azionisti, denominata di Beneficenza, che venne formata il 1868 per fondare un Asilo Infantile e un Ricovero di Mendicità.

In particolare il Ricovero di Mendicità "Principe Umberto" venne eretto in Corpo Morale con R.D. del 9/4/1871 che autorizzava la pre detta Società degli Azionisti ad accettare la donazione di un fondo rustico del fu Emanuele Sgaramella.

Nel 1955 il Ricovero di Mendicità assunse la denominazione di "Casa di Riposo Principe Umberto" e successivamente nel 1985 prese la denominazione di Villa Giovanni XXIII - Casa e centro polivalente dell'Anziano con sede in Bitonto in via Giuseppe Dossetti n. 8.

Dall'1/1/1999 l'Ente con il riconoscimento della personalità giuridica di diritto privato è un'organizzazione non lucrativa di utilità sociale (ONLUS) in virtù di quanto disposto dall'art. 10 comma 4 della legge 460/97.

Scopo originario dell'Ente fu dunque quello di dare ricovero, mantenimento ed assistenza ai vecchi poveri della Città di Bitonto.

Con il verbale per notaio Roberto Demichele del 29/07/2014, registrato a Bari il 12/8/2014 al n. 21968 la Onlus Villa Giovanni XXIII ha deliberato la trasformazione dell'Ente in Fondazione con la denominazione di Fondazione Villa Giovanni XXIII – ONLUS approvando il relativo statuto vigente fino alla fusione.

Con atto dirigenziale n. 1145 del 10/12/2014 la Regione Puglia ha approvato quest'ultima trasformazione e le conseguenti modifiche statutarie in data 16/12/2014 sono stati annotate nel Registro regionale delle persone giuridiche private ai sensi del combinato disposto degli articoli 3 comma 1 e 2 e comma 7 del Regolamento Regionale 20 giugno 2001, n. 6.

Con atto dirigenziale n. 1514 del 20/12/2022 sono state approvate la fusione per incorporazione nella Fondazione Villa Giovanni XXIII ONLUS della Società di Servizio Sociale ONLUS e della Fondazione per l'infanzia Principessa Margherita ONLUS e le modifiche statutarie conseguenti con la nuova denominazione di Fondazione Giovanni XXIII ONLUS.

La Fondazione Giovanni XXIII con l'iscrizione nel RUNTS a seguito di determina dirigenziale della Regione Puglia n. 166 del 9/2/2026 ha assunto la denominazione di Fondazione Giovanni XXIII Ente del Terzio Settore. Dalla data di iscrizione viene usato nella denominazione e in qualsivoglia segno distintivo o comunicazione rivolta al pubblico l'acronimo ETS.

## **AMMINISTRAZIONE**

La Fondazione Villa Giovanni XXIII E.T.S. è un Ente del Terzo Settore disciplinato dal decreto legislativo n. 117/2017 e s.m.i.

La natura giuridica è privata.

La Fondazione è amministrata da un Consiglio di Amministrazione (C.d.A.) composto da sette membri nominati dall'Assemblea dei Partecipanti, in carica per cinque anni.

Il Consiglio d'Amministrazione:

Il Consiglio di Amministrazione è l'organo sovraordinato a tutto il sistema, che fornisce gli indirizzi dell'attività sulla base di deliberazioni assunte durante le sue sedute. Costituisce pertanto il vertice strategico dando l'indirizzo politico dell'Ente.

Il Presidente:

come organo autarchico convoca il Consiglio di Amministrazione, assume i provvedimenti d'urgenza e quelli definiti nel Regolamento interno e vigila sull'intera attività essendo il legale rappresentante dell'Ente.

Il Direttore generale:

dirige l'intera struttura organizzativa centrale e territoriale della Fondazione per la realizzazione degli obiettivi definiti dagli Consiglio di Amministrazione; sovrintende all'attività dei coordinatori d'area e dei responsabili dei servizi; assicura l'integrazione dell'attività amministrativa, socio assistenziale e socio sanitaria; svolge anche le funzioni di Segretario generale assistendo il Consiglio di Amministrazione, prima, durante e dopo le sedute, fornendo la necessaria consulenza tecnica per le relative decisioni che si intendono adottare.

Revisori dei Conti

Il Consiglio di Amministrazione per la sua attività di programmazione e controllo contabile si avvale del Collegio dei Revisori la cui attività è disciplinata dallo Statuto.

Attualmente il Consiglio di Amministrazione è composto dai seguenti membri:

Presidente: Sen. Prof. Giovanni Procacci

Vice Presidente: Dott. Andrea Vacca

Componenti: Dott. Bellisario Carbone, Dott. Giuseppe Lonardelli, Rag. Crescenzo Rizzi,  
Ing. Mario Emanuele Cervelli e Prof. Filippo Rucci

Il Direttore generale è il dott. Nicola Castro.

Compongono il Collegio di Controllo i Sigg.:

Dott. Peter Acquafredda – Presidente

Dott. Gioacchino Colasanto – Componente

Dott.ssa Concetta Natilla

## **STRUTTURA**

Il Condominio solidale

La struttura, sita in Bitonto in via Alessandro Manzoni n. 45, con una capacità ricettiva di n° 16 posti letto organizzati in quattro gruppi appartamento.

Il numero telefonico è: 080 - 3751007II

numero di fax è: 080 – 0808965415

e-mail [info@fondazionegiovanni23.org](mailto:info@fondazionegiovanni23.org)

pec. [info@pec.villagiovanni23.org](mailto:info@pec.villagiovanni23.org)

sito internet <http://www.villagionanni23.org>

Il Condominio solidale è una struttura socio assistenziale disciplinata dall'art. 63 del Regolamento Regionale n. 4/20107.

La struttura si pone come ulteriore articolazione dei servizi della Fondazione per favorire l'auspicato processo di domiciliarizzazione delle prestazioni sociali e socio sanitarie valorizzando anche tutte le risorse informali (familiari, amicali).

Le particolari caratteristiche strutturali, le soluzioni impiantistiche e tecnologiche avanzate e il programma di accompagnamento sociale (servizi generali e servizi alla persona) del Condominio Solidale consentono all'anziano che vi risiede una vita autonoma ed indipendente in ambiente controllato e protetto.

Accesso al Condominio Solidale

### Criteri di ammissione per percorsi di accesso

L'accesso agli appartamenti del condominio solidale avviene presentando domanda su apposito modulo direttamente alla Fondazione Villa Giovanni XXIII ONLUS, in via Giuseppe Dossetti n. 8 a Bitonto. Il modulo può essere ritirato presso la sede amministrativa o scaricato direttamente dal sito web della Fondazione al seguente indirizzo: [www.villagiovanni23.org](http://www.villagiovanni23.org)

La Fondazione formula una graduatoria sulla base dell'ordine cronologico di arrivo delle domande.

I casi di emergenza sociale ovvero “anziani soli con rete familiare gravemente inadeguata a garantire la tutela e l'incolumità dell'anziano” o “genitore anziano con figlio disabile” è assicurata la priorità d'ingresso al primo posto disponibile.

## PRESENTAZIONE E DESCRIZIONE DEL SERVIZIO

### *Mission del servizio*

La mission che caratterizza il servizio del Condominio solidale può essere identificata nella realizzazione di una struttura che si qualifica, per organizzazione, metodologia di lavoro e stile professionale, come luogo di vita indipendente dell'anziano, in un ambiente controllato e protetto che consenta il mantenimento dei legami affettivi e familiari, valorizzi la sua identità personale, tuteli la sua capacità di autodeterminazione, promuova occasioni di aggregazione ed integrazione nel contesto socio-relazionale del Condominio Solidale e del territorio di riferimento.

La struttura si pone come articolazione funzionale all'interno della rete dei servizi territoriali agli anziani ed è quindi aperta ed integrata con il territorio di riferimento, favorendo l'apporto di molteplici e differenziati soggetti (istituzioni, associazioni, singoli volontari, ecc...).

Tra questi assumono particolare valore nella cura dell'anziano i familiari e tutti i caregiver, cioè tutte le figure significative nella storia dell'anziano stesso.

### *Staff del personale e metodologia del lavoro*

#### Principali figure operanti nel Condominio Solidale

Le figure professionali impegnate nell'erogazione del servizio del Condominio Solidale sono quelle richieste dall'art. 63 del Regolamento regionale n. 4/2007 e s.m.i. ed in particolare:

- Coordinatore Assistente sociale
- Operatore socio sanitario
- Operatore amministrativo

La consistenza numerica del personale e le relative ore di servizio sono rapportate agli ospiti in struttura e allo standard definito nel predetto articolo 63 del R.R. 4/2007.

### *Metodologia del lavoro*

L'approccio metodologica multidisciplinare adottato dalla Fondazione in tutti i suoi servizi e quindi anche nel Condominio Solidale, si traduce, per ogni anziano, nell'elaborazione e realizzazione di un piano personalizzato finalizzato a mantenere il miglior livello di benessere compatibile con le condizioni di autosufficienza ed il più aderente alle capacità e abitudini.

### *Descrizione del Condominio Solidale*

#### *Articolazione dei posti*

Il Condominio Solidale è ubicato in zona centrale della Città (zona portici – piazza San Pio) e quindi perfettamente inserito nel contesto urbano per mantenere l'anziano all'interno del contesto sociale, per garantire la continuità del sistema di relazioni familiari, amicali e di vicinato.

Il condominio è ottimamente collegato a tutti i servizi pubblici. Nel raggio di 200 metri percorribili a piedi in 10 minuti da un anziano ci sono: fermata trasporto pubblico, galleria dei portici con diversi esercizi commerciali di diversi generi, farmacia, edicola, banche, pizzeria, macelleria, supermercato, parrucchiere, luoghi di culto, cinema uffici comunali, ecc...

A 400 metri trovasi la stazione ferroviaria e il presidio sanitario territoriale.

Il Condominio solidale è costituito da mini appartamenti tutti dotati di servizio igienico attrezzato per la non autosufficienza con chiamata di emergenza, un locale soggiorno-pranzo con parete cucina attrezzata, utenza telefonica e rete internet, arredo adeguato alla terza età.

I collegamenti verticali tra i piani sono assicurati con scala e ascensore comuni, conformi alle norme per il superamento delle barriere architettoniche e tutti gli ambienti consentono la piena accessibilità anche alle persone con handicap.

Gli appartamenti sono dotati di climatizzatori estivi e riscaldamento a pavimento e di impianto elettrico integrato con la tecnologia domotica per la gestione automatizzata dell'illuminazione, della regolazione del microclima interno, per il controllo degli accessi, per l'apertura della porta di ingresso, per la gestione degli elettrodomestici, per il rilevamento di fumi, perdite di gas e per il videocontrollo.

### *Modalità di ammissione/dimissione dal servizio – Retta e oneri aggiunti*

#### *Ammissione*

L'assegnazione dell'appartamento avviene al momento dell'ingresso secondo la disponibilità.

Prima dell'inserimento l'utente e/o i suoi familiari firmeranno la documentazione prevista:

- Accettazione dell'alloggio;
- Ricevuta consegna delle chiavi dell'appartamento, della porta di ingresso allo stabile

Verrà inoltre richiesto:

- la sottoscrizione della fideiussione con la quale i congiunti o terzi non familiari assicurano il pagamento della retta nonché eventuali costi aggiuntivi extra retta; a garanzia delle corresponsioni e facoltà della Fondazione richiedere una fideiussione bancaria e/o il versamento della pensione sul conto della Fondazione.
- la sottoscrizione del contratto di ospitalità;
- la scheda sanitaria compilata dal medico di base,
- copia del documento di identità;
- tessera sanitaria;
- la sottoscrizione facoltativa di alcuni moduli con relativo tariffario per servizi a domanda individuale.

L'anziano inserito nel Condominio Solidale è tenuto ad assumere la residenza anagrafica presso la struttura.

L'accompagnamento in struttura per l'inserimento come gli oneri relativi all'organizzazione ed esecuzione del trasloco di vestiario e quant'altro necessario, è a carico dell'anziano o dei suoi familiari.

L'utente è tenuto a mantenere pulito ed ordinato il proprio appartamento.

Il coordinatore ha facoltà di verificare in qualsiasi momento le condizioni igieniche degli appartamenti.

L'utente è inoltre tenuto a rispettare le condizioni e gli orari definiti nel regolamento interno consegnato al momento dell'ingresso e comunque ad uniformarsi alle indicazioni del coordinatore, finalizzate al rispetto delle esigenze degli altri utenti.

E' fatto esplicito divieto agli utenti del Condominio Solidale fare pernottare terze persone nell'alloggio senza la preventiva autorizzazione formale del coordinatore, segnalandone le generalità.

La violazione di detta prescrizione costituisce motivo di dimissione dal servizio con preavviso di 15 giorni.

### *Dimissione*

La dimissione può avere luogo per le seguenti motivazioni:

- disdetta volontaria dell'utente;
- dimissione dovuta all'inserimento presso altri servizi a maggiore intensità assistenziale;
- dimissione disposta con preavviso a seguito del verificarsi di eccezionali condizioni incompatibili con la permanenza nell'appartamento;
- dimissione disposta con preavviso dalla struttura a seguito di pernottamento

nell'alloggio di terzi senza la preventiva autorizzazione.

L'anziano può presentare per iscritto la disdetta dell'appartamento dando preavviso di 15 giorni e comunque cessa di pagare la retta del servizio al momento dell'effettiva riconsegna dell'alloggio nelle medesime condizioni in cui l'ha ricevuto al momento dell'inserimento.

Le condizioni dell'appartamento in relazione allo stato di manutenzione degli impianti e degli arredi ed allo stato di pulizia ed igiene degli ambienti verranno determinate a giudizio insindacabile del coordinatore eventualmente coadiuvato dai tecnici della Fondazione.

In caso di decesso dell'anziano rimane a carico dei familiari l'attivazione del servizio di onoranze funebri; in caso di eventuali ritardi sarà attivato dal coordinatore unicamente per gli anziani che non hanno familiari diretti.

Rimangono altresì a carico dei familiari gli oneri relativi alle operazioni di trasloco per il tempestivo sgombero dell'appartamento dagli effetti personali dell'anziano deceduto.

Questi cesseranno comunque di pagare la retta del servizio solo al momento della effettiva riconsegna dell'alloggio nelle medesime condizioni in cui si trovava al momento dell'inserimento.

Laddove l'anziano non sia più in grado di autogestirsi, anche con aiuti esterni, per le attività della vita quotidiana, il coordinatore elaborerà un piano finalizzato, anche in collaborazione con i Servizi Sociali del Comune, ad individuare termini e modalità per la dimissione dall'appartamento e l'inserimento in un servizio con un più elevato livello di protezione o l'inserimento in RSA. Qualora l'anziano non volesse accettare quest'ultima soluzione si procederà comunque alla dimissione dall'appartamento trattandosi di struttura per autosufficienti.

### *Retta*

L'importo della retta è mensile ed è determinata dalla Fondazione tenuto conto della tariffa giornaliera fissata dalla Regione Puglia. Essa è comprensiva dell'uso dell'appartamento, inclusi i mobili e le attrezzature ivi presenti di proprietà della Fondazione, delle spese condominiali, della manutenzione ordinaria e straordinaria, delle utenze di acqua, luce, riscaldamento, aria condizionata, telefono, internet, tassa rifiuti, nonché prestazioni previste nel successivo capitolo.

La retta deve essere corrisposta entro il decimo giorno del mese.

Nel caso in cui un appartamento inizialmente assegnato ad una coppia di anziani, risulti stabilmente occupato da un solo anziano ( a seguito di dimissione, trasferimento in servizio a maggiore intensità assistenziale od altro), quest'ultimo può rimanere nell'appartamento uso doppio, pagando la retta uso singolo, maggiorata del 40%, fino a quando non vi sarà la possibilità di spostamento in appartamento singolo. Gli utenti che decidano di rimanere in ogni caso nell'appartamento uso doppio, dovranno comunicarlo al coordinatore e corrispondere la relativa retta.

Nel momento in cui si creano le condizioni (salvo diversa dichiarazione e relativa assunzione di spesa) è fatto obbligo all'utente di trasferirsi nell'appartamento uso singolo.

L'importo delle rette con relative prestazioni, sono elencate nell'allegato 1.

### *Prestazioni garantite agli utenti*

Il Condominio Solidale fornisce ai propri utenti un complesso di prestazioni tra loro integrate e comprese nella tetta.

### *Coordinamento gestionale e funzioni amministrative*

L'attività di controllo sulla gestione complessiva dei servizi è assicurato dal coordinatore della struttura – assistente sociale- che è garante in particolare dell'indirizzo, coordinamento, verifica dei servizi erogati, dei rapporti con la Direzione della Fondazione e con le altre Amministrazioni, a vario titolo coinvolte nell'erogazione del servizio.

### *Sostegno e cura.*

Le prestazioni in sostegno alla cura materiale della persona, in relazione alle specifiche esigenze degli anziani residenti negli appartamenti, viene garantita con personale in possesso della qualifica professionale OSS.

L'OSS, nel rispetto della dignità, dell'intimità, degli affetti e delle esigenze di relazione degli anziani, sostiene e coadiuva questi ultimi nelle attività di vita quotidiana, compatibili con la condizione di auto sufficienza e nel governo dell'alloggio.

### *Monitoraggio sanitario.*

E' assicurato un monitoraggio sanitario, attraverso l'infermiere professionale che su richiesta dell'OSS, procede al controllo dei parametri vitali e all'esecuzione di altre prestazioni che eventualmente si dovessero rendere necessarie (medicazioni, terapie iniettive, ecc) fino ad un massimo di 4 prestazioni mensili.

### *Servizio pulizia e sanificazione*

In ogni appartamento e negli spazi comuni una volta al giorno viene assicurato il servizio di pulizia e sanificazione.

### *Servizio di ristorazione*

Il servizio di ristorazione è affidato a ditta specializzata nel settore della ristorazione collettiva che si avvale per la preparazione dei pasti del centro di cottura ubicato nella sede della Fondazione a Via Giuseppe Dossetti n. 8.

E' pertanto possibile ordinare il pasto, sia a pranzo che a cena, rivolgendosi al coordinatore entro le 9.30 della mattina. Il pasto (pranzo e cena) verrà consegnato entro le ore 12,00 direttamente in appartamento unitamente a quanto necessario per la colazione. Il menù è diversificato a seconda delle stagioni ed articolato su 4 settimane.

Il servizio di ristorazione è compreso nella retta. Qualora l'utente voglia provvedervi direttamente alla retta verrà applicata una riduzione del 25%.

### *Servizio lavanderia*

Il servizio lavaggio e stiratura della biancheria piana e personale degli ospiti è affidato a ditta esterna che si avvale della lavanderia ubicata nella sede della Fondazione in via Giuseppe Dossetti n. 8. Da detto servizio resta escluso il lavaggio e la stiratura dei capi di abbigliamento a secco.

### *Attività di animazione*

Sono favoriti incontri ricreativi e di socializzazione nell'ambito della struttura e la partecipazione a quelli organizzati per gli ospiti degli altri servizi della Fondazione.

### *Manutenzione*

La struttura garantisce la manutenzione ordinaria e straordinaria dell'immobile, degli impianti, delle attrezzature e dei mobili.

La segnalazione di eventuali guasti può essere effettuata da chiunque (utente, familiare, personale) al coordinatore. Il Servizio di manutenzione eseguirà gli interventi con priorità e tempo di intervento variabili in base all'urgenza, rilevanza e contenuto delle segnalazioni ricevute, anche in relazione alla necessità di rivolgersi a fornitori esterni.

### *Utenze varie*

Vengono assicurati i servizi di luce, gas, telefono, internet e smaltimento rifiuti, tutti compresi nella retta.

### *Chiamata di emergenza*

In caso di emergenza l'anziano può contattare l'OSS se presente o chiamare presso la sede della RSA in via Giuseppe Dossetti n. 8.

Se necessario verrà richiesto l'intervento del 118.

E' esclusa ogni possibile forma di accompagnamento con personale della Fondazione.

I familiari saranno informati al più presto ed invitati ad adottare le misure che ritengono più adeguate per la migliore assistenza del proprio congiunto presso il presidio ospedaliero.

E' opportuno lasciare in appartamento una borsa pronta per il ricovero con un minimo indispensabile per l'anziano con un cambio completo e tenere una scheda riepilogativa della condizione sanitaria e della terapia.

### *Assistenza religiosa*

Le attività di tipo religioso sono animate dalla limitrofa Parrocchia di Santa Caterina e dal gruppo Scout Bitonto 3.

In caso di necessità il Parroco di detta parrocchia provvede a somministrare i sacramenti agli anziani che ne fanno richiesta.

Gli ospiti che professano religioni diverse da quella cattolica possono segnalare i riferimenti

utili per i contatti con i ministri degli altri culti.

#### *Prestazioni accessorie a tariffa*

Il Condominio Solidale potrà fornire ai propri utenti le seguenti prestazioni accessorie alle condizioni previste in apposito tariffario.

#### *Accompagnamento a visite mediche*

Per le visite mediche agli anziani residenti che non possono essere accompagnati dai familiari sarà possibile fruire dell'accompagnamento con personale e mezzo della struttura. Tale servizio deve essere concordato con il coordinatore responsabile con almeno una settimana di anticipo.

#### *Assistenza infermieristica*

Possono essere forniti ulteriori servizi infermieristici su richiesta dell'utente, oltre a quelli compresi nella retta, concordando con il coordinatore modalità e tempi.

#### *Servizio di cure estetiche*

E' possibile avvalersi del servizio di parrucchiere – barbiere che potrà essere erogato anche nell'alloggio da professionisti convenzionati. L'eventuale accesso a questo tipo di prestazione è concordato con il coordinatore.

#### *Servizio di podologia*

E' possibile avvalersi una volta al mese del podologo, per l'igiene, cura e medicazione dell'estremità degli arti superiori e inferiori.

#### *Ruolo e coinvolgimento dei familiari*

La presenza dei familiari assume un valore fondamentale nella costruzione della relazione tra l'anziano e l'equipe del Condominio Solidale, perché il familiare è parte integrante della storia dell'anziano e riveste quindi un ruolo decisivo, accanto al gruppo di lavoro, nel determinare il suo benessere nel corso della permanenza nel Condominio Solidale.

Per questo l'equipe del Condominio Solidale ritiene imprescindibile assolvere al dovere dell'informazione relativamente all'evoluzione della situazione dell'anziano ed alla condivisione rispetto alle eventuali decisioni che riguardano il futuro del suo percorso nei servizi, promuovendo così una vera e propria "alleanza terapeutica" all'interno della quale il familiare contribuisca, insieme agli operatori, a conseguire l'obiettivo della migliore qualità di vita possibile per l'anziano.

#### *Orario di apertura e di accesso alla struttura*

I familiari e i conoscenti hanno libero accesso all'alloggio degli anziani residenti: le visite non sono soggette a limitazioni di orari nell'arco della giornata, al fine di favorire l'autonomia dell'anziano e garantire il mantenimento della rete relazionale di riferimento, pur nel rispetto delle comuni regole di comportamento. Il pernottamento di terze persone presso l'alloggio è in ogni caso tassativamente subordinato al formale assenso del Coordinatore responsabile, come sopra esplicitamente richiamato.

La struttura garantisce nei confronti degli utenti il rispetto dell'autodeterminazione e della libertà

di movimento, compresa l'entrata e l'uscita dalla struttura; la Direzione non è pertanto responsabile dell'allontanamento degli utenti, in quanto, pur attivando ogni mezzo ed attenzione possibile nell'ambito assistenziale e tutelare, non può adottare misure limitative della libertà personale.

Ai residenti del Condominio Solidale è semplicemente richiesto di informare il coordinatore responsabile o gli operatori della struttura, quando intendano assentarsi per più di una giornata, in modo da non creare disagi nell'organizzazione del servizio e nello svolgimento delle prestazioni eventualmente concordate.

#### *Incontri con i residenti ed i familiari*

L'equipe individua nell'organizzazione di sistemici momenti d'incontro lo strumento di lavoro finalizzato alla piena integrazione e collaborazione dei familiari nel percorso di cura degli anziani alloggiati nel Condominio.

All'interno del servizio vengono programmate indicativamente due riunioni all'anno con i familiari, ed eventuali altre aggiuntive laddove se ne ravvisi la necessità.

I componenti dell'equipe sono a disposizione dei familiari, su appuntamento, per informazioni, chiarimenti, comunicazioni e quant'altro necessario per garantire il miglior flusso comunicativo nell'interesse dell'anziano. I singoli professionisti possono altresì ritenere utile incontrare il familiare per comunicare notizie, variazioni o altro e per la verifica della situazione delle autonomie e delle condizioni dell'anziano, nonché per concordare eventuali misure per garantire un migliore livello di salute e sicurezza.

Eventuali suggerimenti e segnalazioni possono essere presentati verbalmente in questi incontri, che si ritengono le sedi più funzionali e più adeguate per un immediato chiarimento sui problemi riscontrati ed un'analisi mirata all'individuazione di possibili soluzioni. Per questa ragione non sono state previste, ad oggi, modalità di segnalazione anonima.

In ogni caso gli utenti e i loro familiari possono presentare in forma scritta osservazioni, reclami e suggerimenti, per il miglioramento del servizio, direttamente al Coordinatore responsabile del Condominio Solidale, oppure al Direttore Generale della Fondazione Villa Giovanni XXIII ETS, presso la sede dell'ente in Bitonto, via G. Dossetti n.8. tutte le segnalazioni ed i reclami (verbali, telefonici e scritti) saranno comunque gestiti secondo quanto previsto dall'apposita procedura, consultabile presso la struttura. In ogni caso l'amministrazione dell'ente si impegna a fornire riscontro all'utente, delle segnalazioni e proposte da esso formulate.

#### *Altre informazioni utili*

##### **Volontariato**

L'ente favorisce la presenza in struttura di volontari singoli ed organizzati in gruppi, per svolgere una preziosa attività di supporto alle iniziative dell'ente, non sostitutive delle attività assistenziali (accompagnamenti, animazione, gite, feste, attività religiose, compagnia, passeggiate, ecc.). In particolare la struttura collabora con alcune associazioni di volontariato, con la vicina parrocchia di Santa Caterina, con l'Università della terza età, ma anche con singoli volontari animati da spirito di iniziativa e volontà di rendere un servizio, che rappresenta un importante valore aggiunto per la qualità di vita degli anziani.

Gli orari di presenza dei volontari e le attività da loro svolte sono concordate con il Coordinatore

responsabile.

### *Telefono e Internet*

Tutti gli appartamenti sono dotati di linea telefonica e collegamento internet, attraverso contatto con proprio gestore telefonico, con possibilità di chiamata e ricezione autonoma e numero telefonico personale: i costi relativi al traffico telefonico non compreso nella retta, documentato attraverso un software dedicato, sono posti a carico dell'interessato.

### *Fumo*

In tutti gli appartamenti e negli spazi comuni della struttura è vietato fumare.

E' possibile invece farlo in tutte le aree esterne (balconi e terrazzi). Tutti i locali sono dotati di rilevatori di fumo particolarmente sensibili. I fumatori si rendono responsabili di eventuali infortuni, danni o incidenti le cui cause siano riconducibili a tale comportamento, sia all'interno che all'esterno della struttura, sollevando esplicitamente e senza riserva alcuna l'amministrazione da qualsivoglia responsabilità. Gli ospiti si rendono inoltre responsabili nei confronti dell'ente dei danni eventualmente arrecati agli arredi di sua proprietà.

### *Smarrimento oggetti/ deposito in custodia*

Agli anziani è consigliato di conservare presso di sé oggetti di valore o somme di denaro consistenti, poiché l'ente non può realisticamente assumersi la responsabilità della loro tutela.

E' interesse dell'ente, tuttavia, che eventuali furti o smarrimenti vengano comunicati al Coordinatore Responsabile.

### *Animali in struttura*

E' assolutamente vietato tenere animali nell'intera struttura.

### *Tutela della privacy*

La struttura, in ottemperanza al D.lgs. 196/2003 "Codice in materia di protezione dei dati personali", adotta tutte le misure atte a garantire la riservatezza degli ospiti; in particolare si obbliga a trattare esclusivamente i dati sensibili indispensabili per le proprie attività istituzionali e al rigoroso rispetto del segreto professionale.

La documentazione prevista dalla vigente normativa è consultabile presso la struttura.

### *Norme di comportamento*

Le relazioni tra operatori, utenti e familiari devono essere improntati ad atteggiamenti di rispetto e cortesia, finalizzati anche a facilitare una corretta erogazione dal servizio. Tutti gli operatori sono tenuti, altresì, ad indicare le proprie generalità, sia nel rapporto personale, sia nelle comunicazioni telefoniche.

Al fine di favorire l'adozione di comportamenti vicendevolmente corretti e sereni è stato adottato un sintetico regolamento interno per il Condominio Solidale, fornito agli anziani all'atto di ingresso. Si auspica che il contegno dei residenti, familiari e visitatori, improntato alle normali regole di convivenza e di reciproco rispetto, renda superflua l'adozione di ulteriori e più corpose prescrizioni o altri atti restrittivi, rispetto a quanto disciplinato nel presente atto e nel regolamento

già in essere.

## **DOCUMENTAZIONE E MODULISTICA**

### *Carta dei servizi e documentazione allegata*

Il contenuto della Carta dei Servizi e della documentazione allegata è suscettibile di integrazioni e/o variazioni nel corso del tempo: sarà cura della Direzione dell'ente dare massima pubblicità in occasione di eventuali modifiche apportate.

Allegati:

- Rette per tipologia di appartamento
- Figure professionali, orario di lavoro, orario di ricevimento
- Norme di comportamento

Moduli e schede

- Modulo di fideiussione
- Modulo di accettazione della retta e della carta dei servizi
- Modulo di accettazione dell'alloggio
- Ricevuta di consegna delle chiavi dell'appartamento, cancelli e porte d'ingresso
- Scheda sanitaria e scheda terapia
- Informativa e consenso al trattamento dei dati personali

## **NORMA CONCLUSIVA**

L'ente si riserva la facoltà di integrare e/o modificare in qualsiasi momento il contenuto della presente Carta dei Servizi e dell'eventuale regolamento interno, dandone informazione agli utenti e ai familiari.

L'utente, qualora non accetti le suddette integrazioni/modifiche, avrà l'obbligo di rilasciare l'appartamento entro tre mesi dall'approvazione delle suddette integrazioni/modifiche.