



FONDAZIONE IN PARTECIPAZIONE CASA DI RIPOSO
VILLA DEL SORRISO ETS

CARTA DEI SERVIZI

MINI ALLOGGI PROTETTI (MAP)
“REIT”



Aggiornato al 24/03/2026

INDICE

1. MISSION	3
1.1 Cos'è la Carta dei Servizi	3
1.2 I Principi Fondamentali nello Svolgimento del servizio	3
2. Offerta "MAP"	4
2.1 Tipologia di Alloggio e Servizio	4
2.2 Servizi inclusi nella retta e formula alberghiera e personal care	4
2.3 Servizi su richiesta	6
2.4 Dettaglio dei servizi	6
2.4.1. Servizio ristorazione	6
2.4.2. Servizio assistenziale su richiesta	7
2.4.3. Servizio sanitario su richiesta	8
2.4.4. Servizio medico su richiesta	9
2.5 Gestione delle emergenze	10
2.6 Figure Professionali coinvolte	10
2.7 La Privacy	10
3. ACCESSO AI SERVIZI	10
3.1 Destinatari al servizio "MAP"	10
3.2 Modalità di Accesso al servizio "MAP"	11
3.2.1. Richiesta di accesso	11
3.2.2. Informazione e orientamento	12
3.2.3. Valutazione d'idoneità	13
3.2.4. Stipula del contratto	14
3.2.5. Accoglienza	15
4. RELAZIONI CON IL PUBBLICO	16
4.1 Customer Satisfaction	16
4.2 Reclamo	16
5. DIRITTI E DOVERI	17
5.1 Diritti dell'Utente	17
5.2 Doveri dell'Utente	17
5.3 Violazione regolamento interno	17
5.4 Doveri della Fondazione	18
5.5 Sospensione del soggiorno e dei servizi	18
5.5.1. Sospensione del soggiorno	18
5.5.2. Sospensione dei servizi accessori	18
5.6 Trasferimento degli Utenti	19
6. ASPETTI ECONOMICI	20
6.1 Contratto di soggiorno e servizi accessori	20
6.2 Ammontare Retta	20
6.3 Costo Prestazioni Aggiuntive	21
6.4 Tariffario complessivo	21
6.5 Inadempienza economica	23
7. MODULISTICA E ALLEGATI	23
8. DOVE SIAMO E COME RAGGIUNGERCI	26

1.MISSION

La Fondazione Villa del Sorriso adotta un sistema organizzativo orientato alla qualità, alla trasparenza e al miglioramento continuo dei servizi erogati alla persona. Nell'ambito di tale assetto, il servizio Mini Alloggi Protetti (MAP) rappresenta un'unità d'offerta sociale rivolta prevalentemente a persone anziane autosufficienti o con lieve fragilità, che necessitano di un contesto abitativo protetto ma non di una presa in carico sanitaria continuativa.

Si offrono dunque unità abitative indipendenti, concesse ad uso abitativo, contraddistinguendosi per la presenza di un soggetto gestore responsabile dell'organizzazione e del coordinamento del servizio.

Le finalità del servizio si possono dunque ricondurre ai seguenti aspetti:

- Garantire la domiciliarità che rispetti il bisogno di privacy, il mantenimento dell'autonomia abitativa, dell'identità personale e la libertà di autogestione,
- Migliorare la qualità della vita, sollecitando le azioni quotidiane,
- Prevenire l'isolamento e l'emarginazione favorendo rapporti e relazioni interpersonali,
- Prevenire ricoveri impropri,
- Dare sollievo alle famiglie

1.1 Cos'è la Carta dei Servizi

La Carta dei Servizi è il documento con cui la Fondazione presenta agli utenti, ai familiari e ai soggetti interessati le caratteristiche del servizio MAP, le modalità di accesso, le regole di funzionamento, i diritti e i doveri reciproci, nonché gli standard organizzativi che l'Ente si impegna a garantire. Costituisce uno strumento di informazione, tutela e orientamento.

1.2 I Principi Fondamentali nello Svolgimento del servizio

Uguaglianza: l'accesso al servizio avviene senza discriminazioni e nel rispetto della dignità della persona.

Imparzialità: la valutazione di idoneità e la gestione del rapporto avvengono secondo criteri oggettivi, trasparenti e coerenti con la normativa vigente e con il regolamento interno.

Continuità: il servizio abitativo e le attività ordinarie vengono garantiti con regolarità secondo l'organizzazione definita dall'Ente.

Partecipazione: l'utente e i suoi familiari possono formulare osservazioni, suggerimenti e reclami, contribuendo al miglioramento del servizio.

Professionalità: il servizio si avvale di figure qualificate, ciascuna per il proprio ambito di competenza.

Rispetto della domiciliarità: il Mini Alloggio costituisce il domicilio della persona e ne tutela abitudini, riservatezza e autonomia residua.

2. Offerta “MAP”

2.1 Tipologia di Alloggio e Servizio

Al terzo piano della Fondazione Casa di Riposo Villa del Sorriso ETS sono disponibili 6 bilocali indipendenti, progettati per offrire comfort, privacy e qualità abitativa in un contesto riservato.

Ogni appartamento dispone di cucina attrezzata, soggiorno, camera e bagno accessibile.

Si tratta dunque di ambienti completamente privi di barriere architettoniche a cui si aggiungono spazi comuni di socializzazione, in un piano interamente dedicato.

Una soluzione abitativa pensata per persone over 65 autosufficienti che desiderano continuare a vivere con stile, autonomia e serenità.

Un nuovo modo di abitare: un equilibrio armonioso tra libertà personale e protezione organizzata.

- Indipendenza totale, come a casa propria
- Appartamento bilocale a due posti letto con bagno disabili ed angolo cucina
- Soggiorno comune dedicato per momenti di relazione di qualità
- Sistema di chiamata emergenza e reperibilità notturna
- Servizi alberghieri
- Servizi animativi
- Servizi di benessere e cura della persona
- Servizi assistenziali individualizzati (C-DOM, MMG o professionisti privati)
- Servizi infermieristici e medici (C-DOM, MMG o professionisti privati)

I Mini Alloggi Protetti si configurano quindi, non come semplice soggiorno ma come vero e proprio servizio; assicurando al cliente un'offerta completa, dal supporto assistenziale a quello sociale.

La tabella seguente ne offre uno spaccato.

2.2 Servizi inclusi nella retta e formula alberghiera e personal care

I servizi inclusi nel soggiorno:

SERVIZI ALBERGHIERI	BENESSERE CURA DELLA PERSONA	SERVIZI ANIMATIVI
✓ Tv ✓ Pulizia quotidiana dei locali ✓ Cambio settimanale lenzuola ✓ Cambio settimanale asciugamani ✓ Coffe break quotidiani ✓ Emeroteca ✓ Lavanderia capi personali ✓ Servizio ristorante ✓ Possibilità di colazione e pasti principali in camera	✓ Cicli termali ✓ Idroterapia ✓ Parrucchiera ✓ Cura del piede ✓ Ultrasuoni	✓ Passeggiate ✓ Feste ✓ Gite ✓ Eventi culturali

- Servizio ristorazione
- Pulizia e cura dell'ambiente
- Lavanderia biancheria da letto e da bagno
- Lavanderia abiti
- Supporto alla cura della persona
- Parrucchiera
- Attività conviviali e di socialità
- Intervento notturno d'urgenza

Rientrano tra i servizi inclusi nella formula alberghiera i servizi quali la pulizia quotidiana e straordinaria degli ambienti, il lavaggio degli indumenti personali e della biancheria da letto e da bagno (entrambi forniti).

Al soggiorno è associata un'attività di osservazione del benessere generale dei residenti e di presidio organizzativo degli ambienti. Gli operatori presenti favoriscono il mantenimento dell'autonomia personale e della domiciliarità, rilevando eventuali bisogni assistenziali da segnalare ai familiari, al Medico di Medicina Generale o ai servizi territoriali competenti.

Momenti di convivialità fra i residenti vengono programmati e incentivati da figure specifiche quali professionisti o educatori e animatori.

Il Direttore operativo del servizio effettua con cadenza almeno mensile un colloquio di confronto con il Cliente al fine di verificare il corretto proseguo del soggiorno e per verificare l'eventuale modificarsi delle condizioni di salute dell'Utente stesso.

Servizi/ Attività	Frequenza	Responsabile
Osservazione del benessere generale e rilevazioni criticità	Giornaliera	Coordinatore di servizio o suo delegato
Supporto leggero alla domiciliarità e all'autonomia personale	Giornaliera	ASA/Operatore incaricato
Attività ristorative	Colazione, pranzo, cena, coffee break del mattino e del pomeriggio	ASA/Operatore incaricato
Pulizia ambientale e rifacimento letti	Giornaliera	Addetto generico
Lavaggio degli abiti personali, biancheria da letto e da bagno	1 volta alla settimana	Addetto generico
Attività di socializzazione	Giornaliera	Animatore/Educatore
Parrucchiera	Mensile	Parrucchiera professionista
Colloqui individuali	Mensile	Direttore operativo o Coordinatore di servizio

Verifica dell'adeguatezza del progetto abitativo	Mensile	Direttore operativo coadiuvato da collaboratori sanitari
--	---------	--

2.3 Servizi su richiesta

I servizi accessori sono facoltativi, personalizzati e regolati da accordi separati e non trasformano il MAP in struttura sociosanitaria o residenziale assistenziale.

Su specifica richiesta del cliente possono essere attivati servizi aggiuntivi, tra quelli di seguito esplicitati:

- a) Interventi assistenziali;
- b) Servizi infermieristici, riabilitativi o medici attivati su base individuale tramite C-DOM o in regime privato;

Di seguito una tabella di riepilogo dei servizi con frequenza e responsabilità:

Servizi/Attività	Frequenza	Responsabile
Prestazioni medico-infermieristico-riabilitative	Tempistiche definite dal medico prescrittore	Figure specializzate
Interventi assistenziali, di sostegno alle attività di vita	Tempistiche definite dal medico prescrittore	ASA/Operatore incaricato

2.4 Dettaglio dei servizi

2.4.1. Servizio ristorazione

Il servizio assume carattere alberghiero e mira a favorire il benessere della persona e, più nello specifico, forme di malnutrizione.

I pasti, coincidenti con la colazione, il pasto di mezzogiorno, lo spuntino pomeridiano e la cena serale vengono prodotti esclusivamente presso la cucina centrale dello stabilimento di via Donegani. Il pasto di mezzogiorno e serale è completo ed è composto da un primo, un secondo, uno o più contorni, pane, frutta/dessert. Lo spuntino consta, generalmente, di una bevanda calda e da alcuni biscotti.

Il trasporto interno avviene in contenitori termici e la distribuzione può avvenire sia in sala ristorante che presso l'alloggio del Cliente.

Si rammenta che Il servizio è di ristorazione collettiva, non sanitaria. Ciò nonostante, l'organizzazione è in grado di gestire diete speciali, comprese quelle per persone affette da allergie alimentari. Diete terapeutiche devono essere prescritte da un medico specialista, vagliate dal consulente medico interno ed oggetto di sovrapprezzo.

La fruizione del servizio pasti non può essere assicurata in modalità saltuaria od a richiesta, bensì unicamente in "abbonamento". Ovvero, il Cliente riceve, quotidianamente e per tutti i giorni feriali e festivi della settimana, i pasti negli orari compresi nella fascia oraria 12.00-13.00 e 18.30-19.30. Lo spuntino pomeridiano è servito alle ore 16.00 circa.

Si rammenta che il "servizio pasti" consta anche del controllo mensile, da parte di personale sanitario, dei parametri vitali generali (peso corporeo, pressione arteriosa, glicemia rapida, saturazione d'ossigeno), rientranti in una logica di presidio del benessere della persona, anche e soprattutto in veste alimentare.

Al conduttore è chiesto di fruire dei pasti negli spazi concordati, di comunicare allergie e procedere a corretta conservazione dei cibi in caso di consegna differita del pasto.

Il servizio in abbonamento può essere recesso solo per iscritto e con un preavviso di 10 giorni. La sospensione d'ufficio può avvenire solo in caso di ricovero ospedaliero e con assenza superiore a 15 giorni: l'eventuale richiesta di riapertura deve svolgersi nelle modalità sopra descritte.

2.4.2. Servizio assistenziale su richiesta

Il servizio assistenziale, costituisce prestazione accessoria, facoltativa e separata rispetto al contratto di soggiorno dell'alloggio.

L'attivazione del servizio non modifica la natura abitativa del rapporto principale.

Il servizio non configura:

- presa in carico socio-sanitaria;
- struttura residenziale assistenziale;
- Piano Assistenziale Individualizzato (PAI) tipico di RSA.

Il servizio è finalizzato a:

sostenere l'autonomia del conduttore nelle attività di vita quotidiana;

- prevenire situazioni di isolamento o fragilità sociale;
- favorire la permanenza nel proprio domicilio;
- raccordarsi con la rete territoriale dei servizi (CDom, RSA aperta, MMG, servizi sociali).

Il servizio può comprendere:

- supporto nell'igiene personale leggera;
- aiuto nella vestizione;
- supporto nella gestione domestica;
- accompagnamento interno alla struttura;

- monitoraggio sociale periodico;
- contatto con familiari o servizi territoriali.

Non comprende:

- somministrazione farmaci;
- medicazioni;
- prestazioni infermieristiche;
- contenimento;
- assistenza h24.

Il servizio è attivato esclusivamente su richiesta scritta del conduttore o del suo rappresentante. La formalizzazione dell'accordo avviene attraverso la sottoscrizione della specifica componente di contratto.

L'accordo deve indicare:

- tipologia prestazioni;
- frequenza;
- durata;
- corrispettivo.

Il servizio è svolto da personale incaricato (OSS / ASA/Assistenti famigliari/generici addetti all'Assistenza).

Gli interventi sono programmati su fascia oraria definita.

Il servizio è a pagamento ed il corrispettivo è separato dalla retta di soggiorno.

Il servizio può essere attivato solo in modalità ad "abbonamento" mensile e po' essere sospeso con un preavviso di 10 giorni. La sospensione d'ufficio può avvenire in caso di ricovero ospedaliero superiore a 15 giorni, con eventuale richiesta di riapertura nelle modalità sopra descritte.

Il servizio non garantisce presenza continuativa. Non sostituisce i servizi domiciliari comunali (SAD) e sanitari (CDom).

2.4.3. Servizio sanitario su richiesta

Il servizio sanitario, costituisce prestazione accessoria, facoltativa e separata rispetto al contratto di soggiorno dell'alloggio. I servizi infermieristici, riabilitativi e medici sono servizi domiciliari individuali, attivati separatamente e non strutturalmente integrati nel servizio abitativo.

I servizi sanitari eventualmente erogati:

- sono prestazioni domiciliari;
- sono riferiti alla persona e non alla struttura;
- sono attivati su base individuale;
- non configurano presa in carico globale del Mini Alloggio.

I servizi sanitari possono essere erogati, da parte della Fondazione, tramite:

A) C-Dom (ex ADI)

- Su prescrizione del Medico di Medicina Generale.
- Con attivazione secondo normativa regionale.
- Con progetto assistenziale domiciliare.
- Con personale dedicato C-Dom.

Il Mini Alloggio è considerato domicilio del paziente.

B) Servizio privato a pagamento

- Attivato su richiesta del residente.
- Contratto separato di prestazione sanitaria.
- Personale qualificato.
- Fatturazione distinta.

Il Servizio infermieristico può comprendere:

- medicazioni;
- gestione terapia prescritta;
- controllo parametri;
- educazione sanitaria.

Non comprende:

- presenza infermieristica continuativa;
- presidio h24;
- gestione sanitaria collettiva.

Il Servizio riabilitativo può comprendere:

- fisioterapia domiciliare;
- mantenimento funzionale;
- esercizi personalizzati.

Non può prevedere:

- riabilitazione intensiva tipo RSA.

2.4.4. Servizio medico su richiesta

Il medico di riferimento resta il Medico di Medicina Generale del residente.

Possono essere attivate visite domiciliari:

- tramite MMG;
- tramite servizio C-Dom;
- tramite medico privato su richiesta.

Non è prevista presenza medica strutturata interna.

2.5 Gestione delle emergenze

Ogni posto letto dei Mini Alloggi Protetti è dotato di campanello di chiamata di un addetto al servizio, utile per:

- Richiesta di intervento di supporto, per coloro che hanno richiesto il servizio di reperibilità notturna;
- Richiesta di intervento in emergenza con attivazione del protocollo 112

2.6 Figure Professionali coinvolte

Nell'ambito del servizio operano le seguenti figure professionali:

- Direttore generale e Direttore operativo;
- Coordinatore di servizio / Coordinatore di processo;
- Operatori ASA / OSS o altri operatori incaricati dell'assistenza leggera e del supporto alberghiero;
- Animatore / operatore sociale per attività di socializzazione;
- Referente amministrativo condiviso con la Fondazione;
- Consulenti sanitari della Fondazione e Direttore sanitario C-DOM per le valutazioni di competenza;
- Medico di Medicina Generale dell'utente e professionisti eventualmente attivati su base individuale (C-DOM o privati).

2.7 La Privacy

Nell'esclusivo interesse degli Utenti, tutti gli operatori coinvolti sono tenuti alla massima riservatezza relativamente a tutte le informazioni riguardanti gli assistiti e non fornisce alcuna informazione ai familiari e persone significative se non espressamente autorizzato.

All'atto dell'attivazione del servizio viene fornita adeguata informativa e richiesto il consenso al trattamento dei dati personali, nel rispetto del Regolamento Europeo 2016/679.

3. ACCESSO AI SERVIZI

3.1 Destinatari al servizio "MAP"

I Mini Alloggi Protetti sono rivolti a persone di età superiore ai 65 anni, autosufficiente, in buono stato di salute e non necessitante di supervisione frequente. La Persona può presentare quadri patologici sia di carattere fisico che psichico ma gli stessi non incidono in modo sostanziale sulla convivenza in comunità, non inficiano minimamente la sicurezza personale e non comportano interventi sanitario-assistenziali continuativi e specialistici.

Il processo di erogazione del servizio deve condurre all'obiettivo per cui l'Ospite mantiene la capacità di svolgere le attività di vita quotidiana autonomamente o con un minimo supporto.

3.2 Modalità di Accesso al servizio “MAP”

L'accesso al servizio avviene tramite presentazione della domanda di ammissione presso gli uffici della Fondazione. L'ingresso è generalmente preceduto da visita degli ambienti e da colloquio conoscitivo con la Direzione e il Coordinatore di servizio.

Ai fini della valutazione di idoneità possono essere richiesti elementi socio-assistenziali e sanitari utili a verificare la compatibilità della persona con il contesto abitativo e comunitario. Gli esiti possibili della valutazione sono: idoneità, idoneità con monitoraggio oppure non idoneità con orientamento verso altro servizio più appropriato.

Non sono ammissibili persone con bisogno di assistenza sanitaria continuativa, vigilanza costante, grave instabilità clinica o condizioni non compatibili con la vita in comunità e con il mantenimento della natura abitativa del servizio.

Il processo si compone delle seguenti fasi:

- Richiesta di accesso al servizio
- Informazione ed orientamento
- Valutazione d'idoneità
- Stipula del contratto
- Accoglienza

3.2.1. Richiesta di accesso

La proposta è sottoscritta dall'interessato, o dal familiare referente, direttamente presso gli uffici della Fondazione Villa del Sorriso su “modulo Domanda di ammissione al Servizio Mini Alloggi Protetti “REIT”.

Ne deriva l'inserimento del nominativo del richiedente nella lista di attesa che la Fondazione è chiamata a gestire secondo criteri di trasparenza ed equità ed a mantenere aggiornata.

L'ordine di inserimento tiene conto principalmente della cronologia di presentazione della domanda. Tuttavia, l'effettiva assegnazione dell'alloggio è subordinata ad ulteriori due fattori:

- alla disponibilità dei posti e alla tipologia di soluzione abitativa che si rende libera,

- all'applicazione dei criteri di priorità (territoriale e sociale)

I mini alloggi sono infatti strutturati per ospitare due persone e possono essere assegnati secondo diverse modalità: a una persona singola, a due persone tra loro conoscenti oppure a due persone non conoscenti. Pertanto, la possibilità di accesso può variare in funzione della compatibilità tra le caratteristiche dell'alloggio disponibile e la situazione dell'utente in lista d'attesa.

Il criterio di chiamata degli utenti avviene mediante scorrimento della lista d'attesa all'interno della classe corrispondente alla tipologia del posto che si rende disponibile.

Nella gestione della lista d'attesa sono inoltre riconosciuti criteri di priorità territoriale e sociale.

I criteri di priorità territoriale si articolano come segue:

- residenti nei Comuni di Bormio, Valdidentro, Valdisotto, Valfurva e Livigno;
- residenti negli altri Comuni della Provincia di Sondrio;
- residenti fuori dalla Provincia di Sondrio.

I criteri di priorità sociale si articolano come segue:

- reti familiari rarefatte o residuali,
- abitazione non adeguata (ad esempio per presenza di barriere architettoniche o situazioni di sfratto),
- diminuzione dell'autonomia limitata alle funzioni strumentali della vita quotidiana (quali gestione degli acquisti, uso del telefono, corretta assunzione della terapia farmacologica),
- presenza di patologie gestibili al domicilio e condizioni di solitudine.

Il servizio si impegna a garantire una gestione della lista d'attesa chiara, aggiornata e coerente con i criteri sopra indicati, fornendo agli utenti le informazioni necessarie sul proprio posizionamento e sulle tempistiche indicative di accesso.

Il richiedente verrà contattato telefonicamente nel momento in cui si realizzano le condizioni di accettazione.

3.2.2. Informazione e orientamento

Il servizio MAP si concretizza presso la Fondazione Villa del Sorriso, in Via Carlo Donegani n. 9 – Bormio (SO). Gli uffici amministrativi sono disponibili dal lunedì al venerdì dalle ore 09.00 alle 12.00 e dalle ore 13.00 alle 17.00. Per richiedere informazioni e/o la possibilità di visionare gli appartamenti in questione è possibile contattare la struttura telefonicamente o tramite posta elettronica.

SERVIZI	EROGATORE	INDIRIZZO DI SEDE OPERATIVA	ORARI DI UFFICIO	CONTATTI
---------	-----------	-----------------------------	------------------	----------

MINI ALLOGGI PROTETTI (MAP)	FONDAZIONE IN PARTECIPAZIONE CASA DI RIPOSO VILLA DEL SORRISO ETS	VIA CARLO DONEGANI 9, BORMIO 23032 SO	DAL LUNEDI' AL VENERDI' 09.00 - 12.00 13.00 - 17.00	tel.: 0342 901435 email: villasorriso@rsabormio.it link: https://www.rsabormio.it
-----------------------------------	---	---	--	--

3.2.3. Valutazione d'idoneità

La fase di inserimento del Cliente è anticipata dall'analisi dei dati socio-sanitari disponibili, da parte dell'equipe di lavoro. Nello specifico viene programmato un colloquio conoscitivo dell'Utente, in presenza del Direttore di struttura e del Coordinatore di processo. A questo si aggiunge la richiesta al medico curante od allo specialista della compilazione dei moduli "Certificazione sanitaria per la richiesta di inserimento in struttura" e "Certificazione delle capacità motorie dell'Assistito"). Lo scopo, nel complesso, è quello di attestare il livello di autonomia della persona negli atti della vita quotidiana, evidenziando le eventuali terapie farmacologiche ed escludendo la necessità di assistenza sanitaria o socio-sanitaria continuativa.

Non sono ammissibili al servizio persone che:

- richiedono di essere imboccate per alimentarsi;
- siano totalmente incapaci di gestire autonomamente o con minimo aiuto i trasferimenti letto-sedia;
- siano incapaci di cambiare autonomamente posizione nel letto;
- necessitino di assistenza totale sostitutiva nella gestione dell'igiene.

Sono, inoltre, escluse persone che necessitano di cure sanitarie o sociosanitarie di carattere continuativo, con particolare riferimento a:

- problemi psichici attivi, comportamenti asociali preesistenti o gravi dipendenze da tossici esogeni non compatibili con la vita di comunità;
- grave instabilità clinica o malattie che richiedano monitoraggio medico od infermieristico continuo;
- demenza sintomatica non compatibile con la vita in comunità (aggressività, vocalizzazione impropria od incessante, deliri);
- patologie per le quali sono necessarie prestazioni continuative di natura socio-sanitaria.

Gli esiti della valutazione iniziale, condotte dal Direttore operativo e dal Coordinatore di processo, avallati da documentazione medica, possono essere:

- Idoneità

- Idoneità con monitoraggio
- Non idoneità (con eventuale orientamento ad altro servizio)

A seguito di attenta analisi dei dati socio-sanitari prodotti dal Cliente, la Direzione della Fondazione, avvalendosi, per quanto concerne la dimensione medica, della consulenza del Direttore sanitario del Servizio C_Dom, decreta l'accettazione della domanda di ammissione in via definitiva o con riserva, piuttosto che il rigetto. In caso di accettazione con riserva, l'ente si propone un periodo di osservazione entro il quale valutare meglio la possibilità di permanenza nella Comunità Alloggio; l'eventuale esito negativo, comporterà il suggerimento al Cliente di una collocazione assistenziale diversa.

L'accettazione definitiva alla richiesta di inserimento nel servizio "Mini Alloggi Protetti" avviene tramite telefono o con incontro diretto dell'interessato o suo familiare di riferimento da parte del rappresentante della direzione dell'Ente.

Alla data concordata, il Direttore operativo della Fondazione (o suo delegato) ed il Coordinatore di Servizio, accolgono l'ospite in struttura.

3.2.4. Stipula del contratto

La stipula si caratterizza per la condivisione con il Cliente delle seguenti dimensioni:

- Contratto di soggiorno
- Regolamento di ospitalità
- Informativa privacy
- Definizione servizi accessori

I contratto di soggiorno riguarda la fruizione del posto letto e dei servizi accessori annessi quali il servizio di pulizia, di lavanderia della biancheria da letto e da bagno, la presenza giornaliera e reperibile di una figura di supporto.

Il regolamento di ospitalità è quel documento che definisce le regole, i diritti ed i doveri degli utenti del servizio MAP all'interno del contesto di stabilimento socio-assistenziale della Fondazione Villa del Sorriso. Le finalità stesse sono quelle di garantire trasparenza e convivenza serena fra gli ospiti, familiari e personale, tutelando, pertanto, il benessere psico-fisico degli utenti e disciplinando il funzionamento organizzativo di sistema.

L'informativa privacy è un documento fondamentale richiesto dal GDPR (Regolamento UE 2016/679) e dalla normativa italiana con lo scopo di garantire trasparenza, liceità e sicurezza nel trattamento dei dati personali, soprattutto in un contesto assistenziale che comporta il trattamento di informazioni concernenti dati particolari, tra cui quelli sulla salute.

Servizi accessori: La Fondazione mette a disposizione degli Utenti del servizio MAP servizi accessori, a pagamento, tra cui:

- servizio pasti;
- servizio lavanderia;
- interventi assistenziali;
- prestazioni infermieristiche e riabilitative;
- segretariato sociale.

3.2.5. Accoglienza

La cordialità e la disponibilità rappresentano gli strumenti principali attraverso cui operatori e dirigenti si avvicinano alla persona ed ai suoi bisogni.

L'inserimento in struttura consta di tre momenti fondamentali:

- conoscenza del servizio e delle modalità di erogazione nelle sue dimensioni assistenziali ed alberghiere (Mod. ECA e Carta dei Servizi);
- conoscenza dei principali locali di vita
- incontro e conoscenza degli altri Utenti e delle figure professionali del Servizio MAP che rappresenteranno i riferimenti per qualsiasi esigenza: Coordinatori, Direttore operativo, Operatori assistenziali di riferimento.

4. RELAZIONI CON IL PUBBLICO

La Fondazione promuove un rapporto trasparente e collaborativo con utenti, familiari e referenti. Le segnalazioni, le osservazioni e gli encomi costituiscono strumenti utili per il miglioramento continuo della qualità del servizio.

La Fondazione garantisce:

- Presa in carico di ogni segnalazione
- Adeguata valutazione da parte della Direzione
- Valutazione della tipologia di azione più adeguata (immediata, di lungo termine)
- Verbalizzazione di ogni segnalazione e relativa presa in carico
- Promuovere iniziative tese ad ottimizzare la qualità dei servizi;
- Raccogliere segnalazioni di encomio.

Questi strumenti coinvolgono tutti per il miglioramento continuo delle prestazioni. Tutto ciò è un'opportunità di crescita.

4.1 Customer Satisfaction

La qualità percepita del servizio è monitorata periodicamente mediante questionari di soddisfazione, colloqui con gli utenti e raccolta di osservazioni da parte dei familiari. I risultati vengono valutati dall'organizzazione e utilizzati per definire eventuali azioni di miglioramento.

4.2 Reclamo

L'utente o il suo referente possono presentare reclami, suggerimenti o apprezzamenti in forma verbale o scritta, utilizzando i moduli disponibili presso la struttura. Le segnalazioni vengono prese in carico secondo la procedura aziendale per la gestione delle non conformità e dei reclami, con registrazione, valutazione e riscontro nei tempi previsti.

Si possono presentare i Reclami in:

- Forma Verbale chiamando l'Ufficio Amministrativo tel. **0342/901435** e/o recandosi presso la sede Operativa
- Forma Scritta attraverso il modulo predisposto reperibile presso gli uffici della sede Operativa, oppure in on line al link: <https://www.rsabormio.it>

Il modulo può essere inviato per e-mail all'indirizzo villasorriso@rsabormio.it o consegnato c/o l'ufficio. È inoltre disponibile presso gli uffici della sede Operativa, apposita cassetta dove inoltrare i reclami in forma anonima.

5. DIRITTI E DOVERI

5.1 Diritti dell'Utente

- ARTICOLO 1** Diritto del rispetto alla dignità, dell'identità personale e delle abitudini di vita
- ARTICOLO 2** Diritto alla riservatezza e alla tutela dei dati personali secondo le vigenti norme di Legge.
- ARTICOLO 3** Diritto all'individuazione dell'operatore mediante cartellino identificativo.
- ARTICOLO 4** Diritto all'ascolto con rispetto, gentilezza e competenza.
- ARTICOLO 5** Diritto all'informazione tempestiva, chiara, esaustiva, aggiornata e comprensibile
- ARTICOLO 6** Diritto a conoscere finalità e modalità di erogazione delle prestazioni accessorie
- ARTICOLO 7** Diritto ad essere assistito da personale qualificato.
- ARTICOLO 8** Diritto di essere informati preventivamente, nel caso di interruzione del servizio, per poter adottare misure atte a ridurre al minimo i disagi conseguenti
- ARTICOLO 9** Diritto a presentare reclami, suggerimenti ed elogi e a ricevere un riscontro scritto.
- ARTICOLO 10** Diritto alla trasparenza.

5.2 Doveri dell'Utente

- ARTICOLO 1** È doveroso rispettare il regolamento di ospitalità e le regole di convivenza della struttura.
- ARTICOLO 2** È doveroso mantenere un comportamento corretto e rispettoso nei confronti degli altri residenti, dei familiari e del personale.
- ARTICOLO 3** È doveroso comunicare tempestivamente assenze, ricoveri, variazioni dello stato di salute o rinunce ai servizi accessori attivati.
- ARTICOLO 4** È doveroso adempiere agli obblighi economici previsti dal contratto di soggiorno e dagli eventuali contratti accessori.
- ARTICOLO 5** Ogni persona ha diritto a una corretta informazione sull'organizzazione della struttura ma è suo dovere assumere le informazioni nei tempi e nelle sedi opportune.
- ARTICOLO 6** È dovere utilizzare con cura gli spazi, gli arredi e le attrezzature messe a disposizione.

5.3 Violazione regolamento interno

Il servizio Mini Alloggi Protetti si è dotato di un "Regolamento di Ospitalità" (Mod. RDO) in cui vengono indicate le principali accortezze comportamentali che il Cliente deve assumere in struttura. In caso di violazione dei principi e delle regole in esso contenute, di adozione, pertanto, di comportamenti incompatibili con la convivenza, di uso improprio degli spazi o di condotte pericolose, la Direzione può:

- diffidare formalmente;
- sospendere servizi accessori;
- avviare procedura di risoluzione contrattuale nei casi gravi.

5.4 Doveri della Fondazione

Il Direttore generale, il Direttore Operativo, i Coordinatori di Processo e gli Operatori, ognuno per le attività che gli competono, sono responsabili della corretta esecuzione di tutte le fasi previste per l'erogazione del Servizio Mini Alloggi Protetti - MAP.

5.5 Sospensione del soggiorno e dei servizi

5.5.1. Sospensione del soggiorno

Il soggiorno può essere sospeso esclusivamente nei casi previsti dal Codice Civile e dal contratto sottoscritto.

5.5.2. Sospensione dei servizi accessori

I servizi accessori possono essere sospesi nei seguenti casi:

Su richiesta del residente

- con comunicazione scritta;
- con preavviso minimo stabilito (7 giorni);
- con regolazione economica proporzionale.

Ricovero Ospedaliero

- sospensione automatica dei servizi accessori dopo 10 giorni di assenza;
- riattivazione su richiesta del residente;
- eventuale rimodulazione del servizio assistenziale.

Aggravamento condizioni di salute, qualora il residente

- perda il requisito di autonomia compatibile con il Mini Alloggio;
- necessiti di assistenza continuativa o vigilanza notturna;

La Direzione può:

- sospendere temporaneamente i servizi accessori;
- attivare valutazione con servizi territoriali;
- proporre soluzione alternativa (es. RSA).

La sospensione non costituisce sfratto automatico.

Il giudizio di aggravamento delle condizioni di salute è supportato da una valutazione multidimensionale per la quale partecipa, oltre al Direttore operativo, il Coordinatore di servizio, anche consulenti sanitari della Fondazione e, su richiesta del Cliente, il Medico curante.

Al Cliente è garantito periodo congruo di transizione, one evitare anche situazioni di abbandono o interruzione impropria.

5.6 Trasferimento degli Utenti

Qualora le condizioni dell'utente non risultino più compatibili con il servizio MAP, la Fondazione promuove un percorso di valutazione e orientamento verso altra soluzione assistenziale, salvaguardando la continuità e prevenendo situazioni di abbandono o interruzione impropria. La cessazione del rapporto o il trasferimento vengono gestiti secondo contratto, regolamento interno e normativa vigente.

6. ASPETTI ECONOMICI

6.1 Contratto di soggiorno e servizi accessori

Il servizio MAP si fonda su un contratto di soggiorno dell'alloggio, disciplinato dalle norme civilistiche e dalla normativa applicabile ai Mini Alloggi Protetti.

I servizi accessori (pasti, lavanderia, supporto assistenziale, eventuali prestazioni sanitarie) sono facoltativi, attivati su richiesta e regolati da accordi o contratti separati.

I corrispettivi economici relativi al canone e ai servizi accessori sono definiti dall'Amministrazione e comunicati all'utente prima della sottoscrizione.

Il servizio C-DOM, quando attivato secondo la normativa regionale e su prescrizione del Medico di Medicina Generale, mantiene la propria disciplina specifica e distinta rispetto al contratto abitativo MAP.

6.2 Ammontare Retta

La retta mensile comprende l'utilizzo del mini alloggio e l'accesso ai servizi inclusi, come definiti nella presente Carta dei Servizi.

L'importo della retta è differenziato in base alla tipologia di assegnazione dell'alloggio.

I mini alloggi sono infatti strutturati per ospitare due persone e possono essere assegnati secondo diverse modalità: a una persona singola, a due persone tra loro conoscenti oppure a due persone non conoscenti.

La retta rispecchia dunque le differenti possibilità di utilizzo:

Alloggio occupato da una persona singola: € 2.400 / mese

Alloggio occupato da due persone (non conoscenti): € 2.400 / mese

Alloggio occupato da due persone (conoscenti o coniugi): € 2.000 / mese

La retta include le utenze, i servizi di base previsti dal servizio MAP (monitoraggio, pulizia degli spazi, lavanderia della biancheria da bagno e letto, parrucchiera, attività di socializzazione), l'arredo dell'appartamento (incluso di smart tv) e accessori (wi-fi). Non si ritengono comprese eventuali prestazioni aggiuntive attivate su richiesta.

Eventuali variazioni dell'importo della retta saranno comunicate agli utenti con congruo preavviso, nel rispetto della normativa vigente.

6.3 Costo Prestazioni Aggiuntive

Le prestazioni non comprese nella retta sono considerate servizi aggiuntivi e possono essere attivate su richiesta dell'utente e/o dei familiari, previa valutazione di fattibilità.

In particolare, sono disponibili i seguenti servizi aggiuntivi, erogati in forma di abbonamento:

- servizio pasti
- servizio di lavanderia del guardaroba personale
- servizio assistenziale integrativo

Tali servizi sono attivabili congiuntamente mediante un pacchetto mensile, il cui costo complessivo è pari a € 480,00 per ospite, la cui frequenza di fruizione esplicitamente descritta e definita nel dettaglio del paragrafo 2.3.

I servizi di natura medico-infermieristica e riabilitativa non rientrano tra le prestazioni direttamente erogate nell'ambito del servizio MAP e possono essere attivati tramite il servizio C-DOM ovvero in forma privata. Per tali prestazioni si rimanda ai rispettivi tariffari vigenti.

L'attivazione dei servizi aggiuntivi è subordinata alla sottoscrizione delle relative condizioni economiche.

6.4 Tariffario complessivo

Di seguito un riepilogo degli aspetti economici nel loro complesso con evidenza del apporto mensile richiesto per alloggio, ad ospite ed il suo riflesso in termini giornalieri.

Costo ad alloggio:	Alloggio Uso Singolo	Alloggio Uso Doppio	Alloggio Uso Doppio (codice coppia)
Retta: - pulizia - lavanderia - utenze - parrucchiera - accessori arredo (tv)	2.400,00 €	2.400,00 €	2.000,00 €
Servizi alberghieri e Personal Care: - pasti - lavanderia abiti - supporto alla cura della persona	480,00 €	960,00 €	960,00 €
Costo complessivo	2.880,00 €	3.360,00 €	2.960,00 €

**** codice coppia: coniugi, fratelli**

Costo mensili ad ospite:	<i>Alloggio Uso Singolo</i>	<i>Alloggio Uso Doppio</i>	<i>Alloggio Uso Doppio (codice coppia)</i>
<i>Retta</i>	2.400,00 €	1.200,00 €	1.000,00 €
<i>Servizi alberghieri e Personal Care</i>	480,00 €	480,00 €	480,00 €
<i>Complessivo</i>	2.880,00 €	1.680,00 €	1.480,00 €

Costo giornalieri ad ospite:	<i>Alloggio Uso Singolo</i>	<i>Alloggio Uso Doppio (non conoscenti)</i>	<i>Alloggio Uso Doppio (conoscenti/coniugi)</i>
<i>retta € giornaliero/a persona</i>	80,00 €	40,00 €	33,33 €
<i>servizi € giornaliero/a persona</i>	16,00 €	16,00 €	16,00 €
<i>complessivo € giornaliero/a persona</i>	96,00 €	56,00 €	49,33 €

I Mini Alloggi Protetti rappresentano una soluzione abitativa pensata non solo per soggiorni temporanei, ma anche per chi desidera individuare una sistemazione stabile, sicura e confortevole nel tempo. Per le permanenze **superiori a tre mesi consecutivi**, la Fondazione prevede condizioni economiche agevolate, con una riduzione della tariffa ordinaria.

Costo complessivo per periodi minori di tre mesi	<i>Alloggio Uso Singolo</i>	<i>Alloggio Uso Doppio</i>	<i>Alloggio Uso Doppio (codice coppia)</i>
Retta: - pulizia - lavanderia - utenze - parrucchiera - accessori arredo (tv)	2.250,00 €	2.600,00 €	2.250,00 €
Servizi alberghieri e Personal Care: - pasti - lavanderia abiti - supporto alla cura della persona	250,00 €	600,00 €	500,00 €
Costo complessivo	2.500,00 €	3.200,00 €	2.750,00 €

6.5 Inadempienza economica

L'erogazione dei servizi accessori può essere sospesa in caso di morosità relativa a:

- canone di soggiorno;
- servizi accessori;

si applicano:

- diffida scritta;
- termine per regolarizzazione;
- eventuale sospensione dei servizi accessori (non essenziali).

Non è ammessa sospensione di servizi che possano mettere a rischio l'incolumità.

7. MODULISTICA E ALLEGATI

La documentazione di seguito elencata viene consegnata e sottoscritta successivamente alla valutazione di idoneità e all'accettazione della domanda di ammissione. I relativi moduli accompagnano la fase di formalizzazione dell'ingresso e la stipula del contratto di soggiorno, costituendo parte integrante del percorso di accoglienza dell'Utente.

- Domanda di ammissione al servizio MAP
- Contratto di soggiorno
- Regolamento di ospitalità
- Informativa privacy e consenso al trattamento dei dati
- Modulo reclami/ suggerimenti/ apprezzamenti

Questionario di soddisfazione Clienti

(mettere la x sul numero scelto vedi legenda)

SERVIZIO: ORGANIZZAZIONE 1° ACCESSO

- | | |
|--|-----------|
| 1) Accoglienza e cortesia del personale | 1 2 3 4 5 |
| 2) Chiarezza e completezza delle informazioni | 1 2 3 4 5 |
| 3) Tempi di attesa per ottenere la prestazione | 1 2 3 4 5 |

OPERATORE:

- | | |
|--|-----------|
| 1) Puntualità | 1 2 3 4 5 |
| 2) Cortesia ed educazione dell'operatore (si è presentato correttamente, è stato educato nell'entrare in casa, etc...) | 1 2 3 4 5 |
| 3) Professionalità dell'operatore nell'erogare la prestazione | 1 2 3 4 5 |
| 4) Vuoi aggiungere un commento _____ | |

INDICATORI COMPLESSIVI: AL TERMINE DEL PERCORSO

- | | |
|---|-----------|
| 1) Complessivamente, quanto è soddisfatto della sua esperienza? | 1 2 3 4 5 |
| 2) Consiglierebbe ad altri questo servizio? | 1 2 3 4 5 |

CENTRALE OPERATIVA: IN OCCASIONE DI RICHIESTA DI AIUTO PER EVENTUALI IMPROVVISI NUOVI BISOGNI SANITARI

- | | |
|---|-----------|
| 1) Capacità di rispondere al bisogno | 1 2 3 4 5 |
| 2) Tempestività nel rispondere al bisogno | 1 2 3 4 5 |

LEGENDA

Insufficiente	Sufficiente	Discreto	Buono	ottimo
1	2	3	4	5

Modulo per segnalazioni reclami e suggerimenti

La segnalazione ha luogo in forma:

- ☐ Verbale
- ☐ Telefonica
- ☐ Con lettera
- ☐ Con Modulo

Il sottoscritto/la sottoscritta,

Cognome _____ Nome _____

Residente in via _____ n° _____ a _____

Tel _____ In qualità di (indicare la parentela) _____

del Sig/Sig.ra _____

(Esprimere l'oggetto della segnalazione o reclamo)

Desidera evidenziare alla Direzione che: _____

(Esprimere eventuali suggerimenti)

Desidera comunicare alla Direzione che: _____

Ai sensi del Regolamento Europeo n.2016/679 autorizza la Direzione al trattamento dei dati personali di cui sopra

Data _____

Firma _____

La direzione si impegna, qualora vi siano i dati anagrafici e la firma sul presente modulo, entro 15 giorni a fornire riscontro in merito alle segnalazioni.

8. DOVE SIAMO E COME RAGGIUNGERCI

Il Servizio MAP è situato a Bormio, nel cuore dell'Alta Valtellina, in un contesto montano caratterizzato da un ambiente tranquillo, salubre e ricco di tradizioni, che favorisce il benessere e la qualità della vita dei residenti.

La struttura è facilmente raggiungibile sia con mezzi propri sia con i principali servizi di trasporto pubblico.

In auto, Bormio è collegata alla rete viaria principale tramite la Strada Statale dello Stelvio (SS38), percorribile da Sondrio in direzione nord.

Con i mezzi pubblici, è possibile raggiungere Bormio tramite autobus di linea in collegamento con le principali località della provincia e con la stazione ferroviaria di Tirano.

Una volta giunti a Bormio, la struttura è accessibile seguendo le indicazioni per il centro abitato e i principali servizi locali.



SEDE ORGANIZZATIVA E OPERATIVA	SEDE LEGALE
VIA CARLO DONEGANI N.9 23032 BORMIO (SO) https://maps.app.goo.gl/TMmihCbuHwWfhfEW86	VIA DON ANGELO MOLTRASIO N.5 23032-BORMIO (SO) https://maps.app.goo.gl/eDQtsTKcAhXmjR748
Tel. 0342/901435 e-mail: villasorriso@rsabormio.it	
Sito: www.rsabormio.it	