



Carta dei Servizi

Associazione A.Z.A.S. e Casa Amica ODV

Via Spotorno 45, 19126 Torino

tel 3388668138

www.casaamicatorino.it
viaspotorno45@gmail.com
casaamicatorino@pec.it

Hanno collaborato alla costruzione di questa Carta dei Servizi, gli Operatori del Servizio e il Consiglio Direttivo di Casa Amica.

La Carta dei Servizi di "Casa Amica" Torino (struttura di ospitalità per famiglie non residenti a Torino che devono restare nella nostra città al seguito di un familiare gravemente malato, degente o in cura presso gli ospedali di zona), è redatta a cura del Consiglio Direttivo ente titolare dell'organizzazione e della gestione dell'ospitalità.

E' stata realizzata con il fine di assicurare la trasparenza dell'attività amministrativa, informare le famiglie bisognose di ospitalità, sulle modalità di accesso e per agevolare una scelta consapevole .

Si tratta di un documento che permetterà di conoscere meglio la nostra Struttura, i servizi offerti e gli obiettivi che ci proponiamo, per far fronte in modo sempre esaustivo ai bisogni ed alle aspettative degli ospiti e dei loro familiari. La Carta dei Servizi non è solo un opuscolo informativo, ma uno Strumento che viene offerto perché possa contribuire allo sviluppo del nostro progetto mirato a realizzare una sempre maggior "qualità di vita" dei nostri Ospiti.

Centralità della persona, costruzione di relazioni significative, sono le polarità entro cui si svolge un rapporto intenso e giustamente articolato, capace di dare serenità e fiducia a soggetti spesso soli ed in difficoltà.

Sono graditi suggerimenti e segnalazioni allo scopo di migliorare costantemente il servizio offerto.

Confidiamo nella collaborazione per un miglior benessere di tutti gli ospiti mentre ci proponiamo di offrire un servizio all'altezza delle aspettative delle famiglie ospiti.

Indice

Cos'è la Carta dei Servizi

- Introduzione
- Caratteristiche di questa carta

pag. 4

Norme e principi

- Principi fondamentali
- Principali riferimenti normativi

pag. 4

Presentazione del Servizio

- Missione, finalità e caratteristiche del Servizio
- Articolazione delle attività: cosa offriamo
- Requisiti
- Modalità di accesso e norme comportamentali
- Criteri di accoglienza

pag. 5

pag. 6

Rapporti con gli utenti

- Tutela dell'utente

pag. 7

Cos'è la Carta dei Servizi

Introduzione

La Carta dei Servizi della Associazione A.Z.A.S. e Casa Amica ODV (d'ora in avanti indicata semplicemente come "Casa Amica") ha un duplice scopo:

- a) informare in modo trasparente e completo sull'offerta dei servizi e come si fa per usufruirne;
- b) favorire un rapporto diretto tra Casa Amica e le famiglie ospiti.

Caratteristiche di questa Carta

La Carta ha validità pluriennale e sarà aggiornata nel momento in cui dovessero intervenire variazioni a quanto indicato.

In particolare la struttura della Carta consiste nella descrizione dei Servizi, con validità pluriennale, tramite schede relative a informazioni che possono modificarsi ogni anno per l'introduzione di progetti di miglioramento.

Norme e principi

Principi fondamentali

La Carta dei Servizi di Casa Amica si ispira ai seguenti principi:

Uguaglianza

È garantito il medesimo servizio a tutte le famiglie ospiti indipendentemente da genere, provenienza nazionale lingua, religione, cultura, opinioni politiche, condizioni socio-economiche. Vengono adottate, quando disponibili appartamenti attrezzati, tutte le iniziative necessarie per adeguare le modalità di prestazione del servizio alle esigenze delle persone con disabilità.

Imparzialità

Il servizio viene prestato con obiettività, equità, giustizia e cortesia nei confronti di tutti coloro che ne fanno richiesta assicurando la costante e completa conformità alle leggi e ai regolamenti in ogni fase dell'ospitalità.

Continuità

Viene assicurato un servizio continuativo, regolare e senza interruzioni e, qualora queste dovessero verificarsi per causa di forza maggiore, sarà fatto tutto il possibile per ridurre i tempi di disservizio.

Partecipazione

Viene garantita la partecipazione delle famiglie di ospiti al miglioramento del livello di ospitalità fornito, sollecitando al termine del soggiorno, la produzione di osservazioni e la formulazione di suggerimenti per il miglioramento del servizio.

Chiarezza e trasparenza

Alle famiglie ospiti viene garantita un'informazione chiara, completa e tempestiva riguardo alle procedure, ai tempi e ai criteri di erogazione del servizio e in merito ai diritti e alle opportunità di cui può godere

Principali riferimenti normativi

I principali riferimenti normativi della Carta dei Servizi di Casa Amica sono:

- Lo Statuto della Associazione, conforme ai requisiti della legge 117/17, regolarmente registrato presso l'Agenzia delle Entrate e presso La Regione Piemonte

Presentazione del Servizio

Missione, finalità e caratteristiche del Servizio, requisiti richiesti per poter essere ospitati

La missione che, dall'inizio del servizio nel 1989 sempre, si è proposta Casa Amica, è quella di fornire ospitalità temporanea **a famiglie che da ogni parte d'Italia (e a volte anche dall'estero) vengono a Torino con un loro malato grave - che devono fermarsi per cure lunghe, e hanno bisogno di un **ALLOGGIO** nel periodo in cui il malato deve restare a Torino.**

Casa Amica normalmente ospita :

- malati con assistenza di un familiare**
- famiglie non residenti a Torino**
- famiglie con permanenze superiori a 7 giorni.**

Casa Amica dispone di alloggi totalmente indipendenti a pochi minuti a piedi, col bus o con la metro dagli ospedali:

**Molinette,
OIRM Regina Margherita,
S. Anna,
C.T.O.**

Tutti gli alloggi di Casa Amica sono nella zona ospedali, la maggior parte in via Spotorno , dove c'è anche la sede dell'Associazione.

Ogni alloggio è riservato a una famiglia, composta da almeno due o tre persone dello stesso nucleo familiare.

Gli alloggi sono composti di :

camera da letto, bagno, cucina completa, biancheria, stoviglie ed elettrodomestici.

Qui i nostri ospiti (**famiglie con bambini e ragazzi ammalati; adulti con gravi malattie oncologiche, persone in attesa di trapianto o che hanno subito gravi incidenti stradali, mamme con gravidanza a rischio o con bimbi nati prematuri o con gravi problemi ...**) trovano accoglienza e cordialità, vicinanza sostegno e supporto, per tutto il tempo necessario... non ci sono limiti alla permanenza, tranne quello del termine della necessità di restare a Torino per le cure.

Il termine delle cure che possono essere prestate solo a Torino comporta l'automatica immediata necessità di lasciare l'appartamento, perché sia messo a disposizione di altra famiglia che necessita di ospitalità per malattia.

Articolazione delle attività: cosa offriamo

Attualmente Casa amica può ospitare un massimo di 64 persone di 19 famiglie diverse, in 19 appartamenti indipendenti.

Modalità di accesso

CHI HA BISOGNO DI OSPITALITA' puo' chiamare il numero di tel. 3388668138 dal lunedì al venerdì ore 9 -12 e 15 -18

Sarà necessario comunicare all'operatore che risponde alla telefonata, in quale ospedale è previsto il ricovero del malato , per quanto tempo i sanitari hanno richiesto la presenza a Torino e quante persone sono previste essere presenti per assistere il malato.

L'operatore dopo aver verificato la possibilità di accoglienza, comunicherà alla famiglia l' esito della richiesta,

Nel caso in cui non ci siano alloggi disponibili, si crea una lista d'attesa, e non appena una famiglia lascia uno degli alloggi, l'operatore richiama la prima famiglia in cima alla lista d'attesa, per comunicare la disponibilità all'ospitalità, dopo avvenuta pulizia dell'alloggio.

All'arrivo (da pianificare tra il lunedì e il venerdì nell'orario dalle ore 8,30 alle 16,30) verrà chiesto di compilare una scheda con la liberatoria per la privacy, e di lasciare una copia dei documenti di identità di tutte le persone che richiedono di essere ospitate

Accoglienza NON GARANTITA al di fuori di questo orario, il sabato, la domenica, i giorni festivi

Verrà chiesto di aiutarci a coprire parte dei costi fissi con un **contributo** di almeno € **30** per famiglia per ogni giorno di permanenza a Casa Amica per periodi tra 7 e 30 giorni: è **TUTTO** incluso!!!

Nel caso di permanenza per periodi più lunghi, è possibile concordare un contributo ridotto, tenendo presente il tempo previsto di permanenza e le condizioni economiche della famiglia ospitata

Chiediamo agli ospiti di tenersi settimanalmente in contatto con Casa Amica , e venire in via Spotorno 45 piano terra, a dare notizie (tra le ore 9 e le ore 11 , dal lunedì al venerdì)

Norme comportamentali da rispettare durante l'ospitalità

- **ASTENERSI DAL FUMARE ALL'INTERNO DEGLI APPARTAMENTI**
- **Curare la pulizia della casa come fosse casa propria** e avvisare in caso di danni all'interno dell'alloggio
- Rispettare le norme della corretta raccolta differenziata
- **Non ospitare persone senza esplicita autorizzazione**
- Mantenere un **contegno adeguato** all'ambiente e rispettoso delle regole di convivenza con gli altri inquilini della casa dove si è ospitati
- **Non usare nelle camere fornelli o stufe di qualsiasi tipo**
- **Negli alloggi non sono ammessi animali**
- **Informare immediatamente il numero di telefono 3388668138 di qualsiasi problema nell'alloggio**, come per esempio il mancato funzionamento di qualche elettrodomestico
- **Lasciare la casa pulita e in ordine come è stata trovata**
- **Comunicarci tempestivamente quando c'è la certezza di lasciare l'alloggio, per pianificare l'arrivo della prossima famiglia ospite.**

Rapporti con gli ospiti

Tutela dell'utente

L'impegno di Casa Amica nell'ascolto degli utenti deve essere prioritario:

- a. per costruire nuove relazioni di fiducia e di comunicazione,
- b. per fare proposte per un continuo miglioramento.

Casa Amica si impegna a raccogliere e verificare le segnalazioni su eventuali prestazioni offerte non qualitativamente soddisfacenti:

- a. per cercare di comprendere i diversi motivi e le cause che hanno prodotto i disservizi,
- b. per risolvere rapidamente il caso specifico, anche in accordo con l'utente,
- c. per conoscere i bisogni e le domande non rilevate.

I suggerimenti e le proposte di miglioramento dovranno pervenire alla segreteria in forma scritta sul form consegnato ad ogni ospite all'arrivo presso la nostra struttura.



