

CARTA DEI SERVIZI

Documento informativo generale di Residenza Maja

Versione	Data	Documento
v1.0	01/04/2026	Carta dei Servizi

1. Premessa e finalità della Carta dei Servizi

La Carta dei Servizi è uno strumento informativo destinato a ospiti, familiari, caregiver, visitatori e persone interessate all'accoglienza. Ha la funzione di rendere comprensibili l'organizzazione della struttura, i servizi disponibili, le regole essenziali della convivenza e i principali riferimenti economici e procedurali.

La presente versione è aggiornata al 01/04/2026. Prossima revisione prevista: novembre 2026.

2. Informazioni generali

Voce	Informazione
Denominazione	Residenza Maja
Tipologia	RA - Residenza Alberghiera per anziani
Indirizzo	Contrada Prete, 4 - 66010 Palombaro (CH)
Gestore	Gruppo Maja s.r.l.
Legale rappresentante	Andrea Lorentini
P.IVA	02782120691
Codice REA	CH-425362
Telefono	+39 0871 895251
Cellulare	+39 351 8855228
E-mail	info@residenzamaja.com
PEC	gruppomaja@pec.libero.it
Sito web	www.residenzamaja.com
Capienza autorizzata	20
Tipologia camere	Singole, doppie, triple
Orari di reperibilità/ufficio	Lun-Ven dalle ore 09:00 alle ore 18:00

Residenza Maja è una struttura di tipo RA (Residenza alberghiera per anziani) destinata a persone anziane, singole o in coppia, che non possono o non desiderano rimanere presso la propria abitazione e che risultano autosufficienti o parzialmente autosufficienti, ovvero non assistibili adeguatamente al domicilio.

Sono valutate anche situazioni con bisogni assistenziali più complessi soltanto se compatibili con la tipologia RA, con l'organizzazione interna e con le autorizzazioni della struttura.

Spazi comuni e aree a servizio degli ospiti: sala da pranzo, sala soggiorno e TV, area comune interna, area circostante attrezzata con tavoli e panche, area verde.

Come raggiungerci: indicazioni stradali, parcheggi e accessibilità.

3. Visione e principi di servizio

1. garantire un'accoglienza rispettosa, ordinata e non discriminatoria;
2. favorire relazioni positive tra ospiti, familiari, caregiver e personale;
3. promuovere la partecipazione dell'ospite alla vita quotidiana, nel rispetto delle preferenze e delle abitudini personali;
4. mantenere una comunicazione chiara, tempestiva e comprensibile con i familiari e con i caregiver;
5. operare con attenzione alla dignità, alla riservatezza e al benessere relazionale della persona.

4. Tutela della riservatezza e protezione dei dati

Residenza Maja tutela la riservatezza degli ospiti e dei familiari e tratta i dati personali nel rispetto della normativa applicabile.

Le informazioni sugli ospiti sono condivise esclusivamente con soggetti legittimati e per finalità correlate all'accoglienza, all'organizzazione del servizio, alla sicurezza e agli adempimenti connessi al rapporto in essere.

Per maggiori dettagli si rinvia al documento [13 Informativa Privacy Ospiti e Familiari v1.0](#) e al documento [14 Consenso Trattamento Dati e Comunicazioni v1.0](#).

5. Benessere relazionale, attività e supporto

Residenza Maja promuove il benessere relazionale degli ospiti attraverso iniziative di socializzazione e stimolazione, compatibilmente con le condizioni della persona, con le preferenze individuali e con l'organizzazione della struttura.

- a) attività di socializzazione e stimolazione;
- b) musicoterapia come attività di animazione;
- c) uscite programmate e attività ricreative;
- d) animazione e terapia occupazionale.

6. Obiettivi e missione

1. favorire il mantenimento delle abilità residue e dell'autonomia, per quanto possibile;
2. sostenere l'integrazione sociale e prevenire isolamento e decadimento;
3. collaborare con familiari e caregiver nella gestione quotidiana mediante comunicazioni chiare e tracciabili;
4. rispettare identità, scelte personali e libertà etica dell'ospite;

7. Diritti dell'ospite

1. essere accolto e trattato con dignità, rispetto e cortesia;
2. vedere tutelata la propria riservatezza;
3. mantenere il maggior livello possibile di autonomia, compatibilmente con sicurezza, convivenza e organizzazione;
4. ricevere informazioni chiare sui servizi, sui costi, sulle regole e sulle eventuali variazioni organizzative;
5. ricevere visite secondo le regole e gli orari previsti;
6. presentare reclami, suggerimenti o osservazioni;

Per la sintesi di dettaglio si rinvia al documento [04_Carta_Diritti_e_Doveri_Ospite_v1.0](#).

8. Servizi offerti

Servizio
assistenza agli ospiti 24 ore su 24
assistenza religiosa
assistenza di un medico geriatrico
assistenza di un medico neurologo
servizi infermieristici
fisiokinesiterapia
animazione e terapia occupazionale
uscite programmate e attività ricreative
servizio lavanderia - guardaroba interno ed esterno
parrucchiere / barbiere / estetista
centro diurno
ricoveri brevi

Per la distinzione tra servizi inclusi, servizi esclusi ed eventuali servizi extra su richiesta si rinvia al documento [03_Informativa_Servizi_e_Tariffe_AllegatoEconomico_v1.0](#).

9. Modalità di accesso e ammissione

1. presentazione della domanda di ammissione;
2. colloquio conoscitivo e raccolta delle informazioni utili;
3. valutazione di compatibilità del profilo dell'ospite con la tipologia RA e con l'organizzazione della struttura;
4. verifica della disponibilità del posto e formalizzazione dell'ingresso.

La modulistica collegata comprende il documento [06_Domanda_Ammissione_PreIscrizione_v1.0](#), il documento [07_Scheda_Anagrafica_Ospite_e_Contatti_v1.0](#) e il documento [08_Scheda_Informativa_SocioAssistenziale_Iniziale_v1.0](#).

L'assegnazione dei posti disponibili tiene conto dell'ordine di arrivo della domanda e di eventuali ragioni di urgenza o priorità, quali solitudine, problemi abitativi, barriere architettoniche, problemi sociali o familiari.

10. Costi, retta e servizi inclusi o esclusi

Voce economica	Condizione
Retta mensile RA	€ 1.650,00
Centro diurno	€ 50,00 al di
Ricovero breve	€ 70,00 al di
Scadenza ordinaria di pagamento	Pagamento mensile anticipato entro il giorno 5 di ogni mese
Modalità di pagamento	Bonifico bancario / eventuale addebito diretto / altre modalità concordate
IBAN	IT59B0306977571100000005801

In caso di ingresso in struttura, il pagamento è dovuto il giorno dell'ingresso.

Servizi alberghieri indicati come inclusi nella documentazione precedente: pulizia e cura della persona, assistenza qualificata 24 ore su 24, spese di lavanderia, uso di camere in comune con più letti.

Servizi indicati come esclusi o extra nella documentazione precedente: prestazioni sanitarie garantite dal S.S.N., visite specialistiche e accertamenti diagnostici non dispensati dal S.S.N. se richiesti o necessari, assistenza durante ricoveri ospedalieri, barbiere, parrucchiere, podologo, estetista, spese telefoniche, consulenze specialistiche in struttura, trasporti, terapia occupazionale e animazione, fisiokinesiterapia, medicine non incluse dal S.S.N., materiale per medicazioni e terapie, servizio lavanderia.

Le rette mensili possono subire variazioni in relazione ai servizi erogati e richiesti e agli aumenti dei costi di gestione. Modalità e preavviso: 60 giorni.

11. Regole della vita comunitaria

1. rispetto reciproco tra ospiti, familiari, caregiver, visitatori e personale;
 2. tutela del riposo e della quiete, in particolare nelle fasce orarie dedicate;
 3. cura degli spazi comuni e delle dotazioni messe a disposizione;
 4. rispetto delle indicazioni impartite dalla Direzione e dal personale autorizzato:
 - a) divieto di fumo;
 - b) divieto di ospitare animali salvo diversa autorizzazione scritta;
 - c) divieto di gettare oggetti dalle finestre o assumere comportamenti pericolosi;
 - d) cura della persona, del vestiario e degli effetti personali;
 - e) uso di apparecchi audiovisivi in modo compatibile con la convivenza e con volume moderato;
 - f) uso appropriato dei servizi igienici e degli impianti;
 - g) divieto di conservare generi alimentari deperibili negli armadi e nei comodini;
 - h) divieto di comportamenti aggressivi, ingiuriosi o comunque incompatibili con una serena vita comunitaria;
- Nella documentazione precedente è riportato che l'ospite può entrare e uscire in qualsiasi ora del giorno. Tale previsione richiede una disciplina prudenziale e deve essere coordinata con il modulo

[16 Autorizzazione Uscite e Accompagnamenti v1.0.](#)

Per il dettaglio si rinvia al documento [02 Regolamento Interno Ospiti e Visitatori v1.0.](#)

12. Orari dei pasti

Pasto	Orario
Colazione	07.00 - 10.00
Pranzo	11.30
Merenda	15.30
Cena	17.30

Eventuali variazioni organizzative sono comunicate dalla Direzione.

13. Visite: orari e regole

Voce	Regola
Mattina	10.30 - 11.30
Pomeriggio	16.30 - 17.30
Modalità	Accesso previa prenotazione telefonica
Limiti indicati nella documentazione precedente	Massimo 8 visitatori al giorno, di cui 4 al mattino e 4 al pomeriggio

14. Ricovero ospedaliero, dimissioni e decesso

Le seguenti regole economiche e organizzative devono essere lette congiuntamente al Contratto di ospitalità.

1. in caso di ricovero ospedaliero dell'ospite, è dovuto il pagamento del 100% della retta per il mantenimento del posto letto per tutta la durata del ricovero;
2. in caso di dimissioni, è richiesto un preavviso scritto di almeno 60 giorni via e-mail, fatte salve le eccezioni relative a inadempimento della struttura o a sopravvenute condizioni di salute incompatibili con la permanenza, come certificate dal medico curante;
3. in caso di decesso si applica la regola economica riportata nella documentazione di base, con previsione di 50% o 100% della retta secondo la collocazione dell'evento nel mese di riferimento

Per la disciplina di dettaglio si rinvia al documento [11 Contratto Ospitalità RA Residenza Maja v1.0](#) e al documento [23 Clausole da Sottoscrivere Separatamente v1.0.](#)

15. Reclami e suggerimenti

Residenza Maja considera reclami, osservazioni, suggerimenti ed encomi uno strumento utile di ascolto e di miglioramento.

1. consegna del modulo in struttura, preferibilmente in busta chiusa, alla Direzione o al personale incaricato;
2. invio del modulo via e-mail all'indirizzo info@residenzamaja.com.

Presenza in carico della segnalazione entro 30 giorni lavorativi. Risposta al segnalante entro 45 giorni lavorativi.

Si rinvia al documento [05 Modulo Reclami Suggerimenti v1.0](#) e al documento [20 Procedura Gestione Reclami e NonConformita v1.0](#).

16. Conclusioni

Residenza Maja si impegna a mantenere trasparenza, ascolto e qualità del servizio, favorendo una relazione collaborativa con ospiti, familiari e caregiver.

Allegato A - Modulo Reclami e Suggerimenti (copia)

La seguente copia è inserita nella Carta dei Servizi per agevolare la pronta disponibilità del modulo. Il documento autonomo resta il file [05 Modulo Reclami Suggerimenti v1.0](#).

Campo	Compilazione
Cognome e nome del segnalante	
Qualifica	<input type="checkbox"/> ospite <input type="checkbox"/> familiare <input type="checkbox"/> caregiver <input type="checkbox"/> altro _____
Telefono / E-mail	
Preferenza di risposta	<input type="checkbox"/> e-mail <input type="checkbox"/> telefono <input type="checkbox"/> scritto consegnato a mano
Dati dell'ospite, se diverso dal segnalante	
Tipo di segnalazione	<input type="checkbox"/> reclamo <input type="checkbox"/> suggerimento <input type="checkbox"/> encomio <input type="checkbox"/> altro _____
Data e ora dell'evento / luogo	
Descrizione dettagliata	
Allegati	<input type="checkbox"/> nessuno <input type="checkbox"/> documenti <input type="checkbox"/> foto <input type="checkbox"/> altro _____
Consenso privacy	<input type="checkbox"/> Acconsento al trattamento dei miei dati per la gestione della segnalazione.
Data e firma del segnalante	
Spazio riservato alla struttura	Protocollo n. _____ Data ricezione ___ / ___ / _____ Operatore _____

Presa visione: io sottoscritto/a _____, in qualità di ospite e/o familiare/caregiver, dichiaro di aver ricevuto e letto la presente Carta dei Servizi.

Firma dell'ospite

Firma del familiare / caregiver

Luogo e data _____