



AZIENDA SPECIALE
MULTISERVIZI
VIGEVANO



Comune di Vigevano



COMUNITA' ALLOGGIO SOCIALE ANZIANI

"6 A CASA"

Carta dei Servizi

Aggiornamento approvato dal C.d.A. ASMV del 4.04.2024

A.S.M.V. - via Bramante, 4 - 27029 Vigevano (PV)
C.F. - P.IVA: 01968970184 Telefono: +39 0381 23709 - Fax: +39 0381 691781
Indirizzo e-mail: info@asmv.it

Sommario

Perché la carta dei Servizi	3
Definizione	3
Finalità	3
Obiettivi	3
Destinatari	4
La Comunità Alloggio, nel perseguire le proprie finalità, si ispira ai seguenti principi:	4
Uguaglianza	4
Imparzialità	4
Continuità	4
Partecipazione.....	4
Efficienza ed efficacia	4
Accoglienza.....	5
Etica.....	5
Codice etico	5
Tipologia della struttura	5
A chi si rivolge – domanda d’ingresso	5
Orari di ricevimento presso la RSA DE RODOLFI via Bramante n.4	6
Dimissioni	6
Contribuzione da parte degli ospiti	7
Caratteristiche del servizio	7
Esempio di menù tipo	8
Le risorse umane	8
Controllo e rilevazione della qualità	8
Norme disciplinari	9
Diritti della persona anziana	9
CARTA DEI DIRITTI DEL’ANZIANO	9
Segnalazione di disfunzioni, suggerimenti e reclami	11
SEGNALAZIONE	11

Perché la Carta dei Servizi

In un mondo dove anche l'erogazione dei Servizi Sociali è assoggettata alla fredda realtà dei risultati economici e contabili, diventa importante ed indispensabile presentare una corretta illustrazione dei principi operativi e delle modalità di funzionamento delle nostre unità d'offerta; in questo modo coloro che si rivolgono all'Azienda Speciale Multiservizi di Vigevano possono conoscere i contenuti dell'offerta assistenziale.

In tal senso l'Azienda vuole operare secondo il principio di trasparenza, intesa come informazione precisa e puntuale verso gli utenti ed i loro familiari, per poter presentare correttamente le modalità operative con cui l'Azienda ed i suoi operatori si impegnano ad accogliere le persone che si rivolgono alla nostra Comunità Alloggio per chiedere di poter usufruire dei Servizi in essa erogati.

Il principio di trasparenza, inoltre, porta con sé l'idea di collaborazione fra chi opera nella Comunità, coloro che vi ricevono Servizi ed assistenza e le loro famiglie; una collaborazione che si esplica attraverso il confronto sereno e rispettoso delle reciproche esigenze e competenze dalla cui unione deve derivare il benessere dell'anziano che riceve i Servizi in essa attivati.

In coerenza con il principio di conoscenza l'Azienda desidera esplicitare, altresì, la ricchezza di risorse e di potenzialità presenti nella Comunità; l'obiettivo è condividere con l'utenza la consapevolezza delle risorse umane, organizzative e strumentali presenti la cui continua valorizzazione costituisce l'indirizzo operativo quotidiano dell'Azienda. La presa di coscienza consapevole del valore di sé e del proprio lavoro consente agli operatori di sentirsi parte di un processo attivo e propositivo attraverso il quale accrescere il valore aggiunto delle prestazioni assistenziali che vengono fornite agli ospiti della comunità attraverso il lavoro quotidiano.

Il desiderio degli Amministratori e degli operatori dell'Azienda è rendere questa Carta dei Servizi l'inizio di un dialogo costruttivo e propositivo con tutti coloro che, per motivi ed interessi diversi, interagiscono con la Comunità Alloggio Sociale Anziani.

Definizione

La "Comunità Alloggio Sociale Anziani" è una unità d'offerta residenziale, di tipo sociale, in grado di garantire tutela e protezione abitativa a persone anziane fragili e vulnerabili socialmente, autosufficienti, o con una parziale compromissione nelle attività strumentali della vita quotidiana e/o nella vita di relazione. La Comunità Alloggio Sociale Anziani assicura servizi alberghieri e sociali interni alla struttura ed ha la capacità di integrarsi con i normali servizi sociali, sociosanitari e sanitari, di comunità e di rete. Le persone possono essere accolte in forma temporanea o a tempo indeterminato, compatibilmente con le loro richieste, capacità e autonomia.

Finalità

La finalità della Comunità Alloggio Sociale Anziani è quella di garantire una accoglienza, caratterizzata da piccolo numero di ospiti e prevalente impostazione domestica, familiare e abitativa. Il modello organizzativo della Comunità Alloggio Sociale Anziani garantisce alla persona la libera espressione delle autonomie, favorendo la socialità, l'arricchimento delle relazioni e operando per promuovere salute e benessere.

Obiettivi

- sostenere le esigenze abitative e di protezione delle persone
- garantire un progetto di vita che risponda alle esigenze e ai desideri della persona
- favorire il mantenimento dell'autonomia e promuovere il miglioramento
- promuovere il mantenimento delle relazioni sociali e familiari nel rispetto della privacy
- favorire stili di vita che promuovono la salute e il benessere della persona

- prevenire e ritardare il ricorso a strutture sociosanitarie e il ricorso improprio ai servizi di emergenza e di ricovero ospedaliero
- aiutare la famiglia, in caso di soggiorno temporaneo, a superare periodi di sovraccarico o di crisi

Destinatari

La Comunità di tipo familiare è destinata a persone di età uguale o superiore ai 65 anni in condizioni di vulnerabilità sociale, che richiedono interventi a bassa intensità assistenziale (come previsto dal DM 30/2001) senza necessità di assistenza sociosanitaria continuativa.

Presentano bisogni di natura sociale quali:

- abitazione non adeguata;
- solitudine o emarginazione;
- criticità del sistema di accudimento familiare.

Le persone possono presentare limitazioni anche consistenti nelle IADL e minime limitazioni nelle attività di base della vita quotidiana – BADL (solo risposta 1 o 2 della scala) . Devono comunque essere in grado di:

- utilizzare autonomamente i servizi igienici, anche accompagnati in caso di necessità e con eventuale supervisione;
- gestire autonomamente o con il minimo aiuto il trasferimento letto-sedia;
- cambiare autonomamente posizione nel letto senza necessità di aiuto;
- essere in grado di alimentarsi da soli, con eventuale supervisione o minima assistenza durante i pasti (es. tagliare la carne)

Entro questi limiti possono essere accolte, purché permangano tutte le funzioni sopradette, anche persone con limitazione delle funzioni mentali superiori di grado lieve-moderato (MCI o demenza lieve moderata) sostenibili con funzioni di assistenza minima in assenza di anomalie del comportamento maggiori e non compatibili con la vita in comunità (aggressività, vocalizzazione impropria e incessante).

La Comunità Alloggio, nel perseguire le proprie finalità, si ispira ai seguenti principi:

Uguaglianza

Ogni persona ha il diritto di ricevere l'assistenza e le cure mediche senza distinzione di sesso, lingua, religione, opinioni politiche e condizioni socio-economiche nel rispetto degli standard e dei requisiti previsti dalla normativa vigente.

Imparzialità

Il Servizio offerto da tutti gli operatori si ispira a criteri di obiettività, giustizia e imparzialità.

Continuità

L'Azienda assicura, attraverso le attività e le prestazioni erogate, la continuità dei Servizi offerti al fine di promuovere la vita sociale e di relazione degli assistiti.

Partecipazione

L'utente ha il diritto di accesso alle informazioni che lo riguardano, secondo le modalità previste dalla legislazione vigente.

Efficienza ed efficacia

Il Servizio è erogato in modo da garantire un ottimale rapporto tra risorse impegnate e risultati ottenuti. Tutti gli interventi sono orientati alla soddisfazione dei bisogni di salute e di assistenza dei cittadini che accedono alla struttura.

Accoglienza

La Comunità si pone, nei confronti degli utenti, in un'ottica di ascolto per interagire con loro e soddisfare i bisogni mediante un lavoro di informazione e di educazione socio-sanitaria.

È più facile affrontare e risolvere le esigenze espresse in un clima di vicendevole fiducia attraverso l'ascolto e la comprensione delle richieste degli utenti.

Etica

L'Azienda ritiene necessario educare la popolazione al riconoscimento e al rispetto dei diritti degli anziani, oltre che all'adempimento dei doveri di assistenza e sostegno agli stessi da parte di tutti i soggetti pubblici e privati che partecipano alla realizzazione della società in cui viviamo

Codice etico

Si rimanda al CODICE ETICO pubblicato e periodicamente aggiornato sul sito internet dell'Azienda (www.asmv.it) che si riferisce ai principi di:

- rispetto della normativa vigente;
- onestà e correttezza;
- imparzialità e pari opportunità;
- centralità della persona;
- riservatezza;
- prevenzioni e conflitti d'interesse;
- trasparenza e completezza delle informazioni.

Tipologia della struttura

Nell'ambito degli interventi di ristrutturazione attuati con il progetto "QUI SI SANA" è stata realizzata una struttura residenziale riservata agli anziani dotata di alcuni servizi centralizzati quali la cucina ed il soggiorno ed alcuni spazi riservati all'uso personale (camere da letto e servizi igienici). La struttura è ubicata al piano rialzato dell'edificio posto in quartiere "Pietrasana" in Vigevano, via Pascoli n. 2a - 2b.

La struttura può ospitare sino a sei (6) anziani e rappresenta, all'interno dei servizi diretti alla popolazione anziana, una risposta nei confronti di coloro che, residenti nel Comune di Vigevano, hanno l'esigenza per motivi sociali e/o relazionali accertati di non vivere da soli e non sono ancora nella condizione o necessità di essere inseriti in una R.S.A.

A chi si rivolge – domanda d'ingresso

La comunità ospita anziani autosufficienti che abbiano almeno 65 anni. La condizione di autosufficienza deve essere documentata da certificazione medica / relazione del MMG o specialista curante, che attesti il livello di autonomia negli atti della vita quotidiana, evidenzii le eventuali terapie farmacologiche in atto e escluda la necessità di assistenza sanitaria o sociosanitaria di carattere continuativo. Le domande devono essere presentate dagli interessati al Servizio Sociale dell'Azienda e sono valutate ed inserite in una eventuale graduatoria qualora si presentasse la necessità.

I criteri adottati per redigere la graduatoria sono i seguenti:

A) Condizioni socio – familiari

1a Anziano che vive solo e non ha figli viventi né parenti tenuti all'assistenza *punti 15*

1b Anziano che vive solo e non ha figli viventi ma ha parenti tenuti all'assistenza
punti 12

1c Anziano che vive solo e ha figli viventi *punti 8*

1d Anziano che non vive solo e non ha figli viventi né parenti tenuti all'assistenza
punti 5

- 1e Anziano che non vive solo e non ha figli viventi ma ha parenti tenuti all'assistenza *punti 4*
- 1f Anziano che non vive solo e che ha figli viventi non conviventi *punti 2*
- 1g Anziano che vive con i figli *punti 0*
- 2 Anziano con bisogno di socializzazione fino a *punti 3*
- 3 Anziano con conflitti relazionali e/o affettivi con i conviventi fino a *punti 5*

I punteggi dei punti 2 e 3 sono cumulabili a quelli (alternativi tra loro) dei sette precedenti punti (1a - 1g).

B) Condizioni ambientali

- 1 provvedimento esecutivo di sfratto *punti 6*
- 2 notificazione preavviso di sfratto *punti 2*
- 3 abitazione in affitto e nessun possesso o proprietà di altre abitazioni *punti 1*
- 4 anziano già residente nel quartiere *punti 10*

All'interno dei punteggi B) il punto 4 è cumulabile ai precedenti.

C) Precedenze

A parità di punteggio i criteri di priorità per l'inserimento dei richiedenti in graduatoria sono:

- sfratto esecutivo
- minore reddito disponibile dell'anziano
- anzianità

La redazione della graduatoria e dell'attribuzione del punteggio viene effettuata ogni qualvolta vi sia la disponibilità di un posto.

L'ammissione è subordinata all'assenso espresso della persona ed all'accettazione delle norme che regolano la vita nella comunità e al pagamento del canone sociale stabilito.

L'ospite effettua un periodo sperimentale di permanenza nella comunità della durata di un mese al fine di verificare la capacità di convivenza con gli altri residenti. Durante tale periodo deve mantenere la disponibilità, se esistente, dell'abitazione.

Alla domanda di ammissione il richiedente deve allegare: certificazione medica di autosufficienza; copia del documento di identità in corso di validità; copia della tessera sanitaria; copia del codice fiscale.

Il modulo per la domanda d'ingresso alla Comunità viene fornito dall'Ufficio Accoglienza della RSA De Rodolfi – via Bramante n.4.

Orari di ricevimento presso la RSA DE RODOLFI via Bramante n.4

Ufficio Accoglienza (Psicologa)

Mattino: martedì / giovedì dalle ore 10,00 alle ore 12,00 Tel. 0381. 23709 interno 415

Ufficio Amministrativo e Direzione Amministrativa

Mattino: da lunedì a venerdì dalle ore 9,00 alle ore 13,00

Pomeriggio: lunedì e giovedì dalle ore 15,30 alle ore 17,30 Tel. 0381. 23709 interno 431-447

Per concordare un appuntamento con la Direzione Amministrativa: Tel 0381 23709 interno 438

Centralino dalle ore 8.30 alle ore 19.00 da lunedì a domenica: Tel 0381 23709

Dimissioni

Le dimissioni possono essere:

1. volontarie su richiesta dell'ospite (con preavviso di almeno una settimana);
2. disposte dall'Azienda qualora
 - a) siano mutate in modo permanente le condizioni psicofisiche di autosufficienza che hanno determinato l'ammissione e siano diventate incompatibili con le regole della comunità;
 - b) l'ospite sia moroso;
 - o l'ospite al termine del periodo di sperimentazione non risulti idoneo alla vita nella comunità, su valutazione sociale.

In caso di aggravamento delle condizioni di salute, la rivalutazione svolta dal MMG o specialista o Direzione Sanitaria di ASMV, evidenzia un quadro di non autosufficienza, che richiede una assistenza sociosanitaria continuativa, il gestore della Comunità Alloggio Sociale Anziani segnala alla persona/famiglia il superamento delle soglie di sostenibilità presso la Comunità Alloggio Sociale Anziani e collabora con la famiglia e i servizi territoriali nella ricerca di soluzioni più opportune. Il tempo limite, per trovare la soluzione alternativa alla Comunità Alloggio Sociale Anziani è di 30 giorni. Nel caso di comprovata e documentata impossibilità di accoglienza in Unità di Offerta sociosanitarie, l'Azienda potrà concedere una ulteriore proroga di 30 giorni o fino a reperimento di idonea soluzione.

Contribuzione da parte degli ospiti

Gli ospiti della comunità sono tenuti al pagamento di un canone mensile, deliberato dal Consiglio di Amministrazione dell'Azienda, che provvederà anche agli eventuali successivi aggiornamenti.

Il canone mensile è stabilito in € 850,00.

L'ospite e i tenuti all'assistenza sottoscrivono all'atto dell'ammissione l'impegno al pagamento di quanto dovuto. Qualora il canone non venga corrisposto l'Azienda si riserva di attivare azione di rivalsa applicabile anche nei confronti del garante.

Le persone che non potessero pagare la retta intera dovranno rivolgersi al Servizio Sociale del Comune di residenza per attivare la pratica di eventuale integrazione economica della retta.

La retta è dovuta anche nei casi in cui l'ospite sia assente dalla Comunità Alloggio per motivi di ricovero in strutture ospedaliere e/o per altri motivi indipendenti dalla volontà dell'ASMV.

La retta dovrà essere versata con cadenza mensile, con l'utilizzo di MAV, entro e non oltre il decimo giorno del mese successivo di riferimento.

Caratteristiche del servizio

1. Servizio di ristorazione (colazione, bevande calde/fredde a metà mattina, pranzo, merenda e cena);
2. Servizi di animazione e di socializzazione quali attività di gruppo o individuali (spettacoli, giochi, attività manuali, letture, ecc.) per contenere il rallentamento psico-fisico e la tendenza all'isolamento sociale e culturale, nonché per sviluppare una concezione positiva della propria vita.
3. Servizi alla persona quali supporto e protezione nelle attività della vita quotidiana nella cura della persona (bagni ecc);
4. Servizi alberghieri quali pulizie di tutti i locali comuni e delle camere e lavaggio/stiraggio di biancheria piana e degli ospiti
5. Accompagnamento per visite ospedaliere o mediche
6. Di quant'altro contribuisce al benessere della persona, al mantenimento e al miglioramento delle abilità presenti.

7. Sorveglianza 24 ore su 24 ore ad opera di un'Assistente familiare /ASA/OSS. A tal fine viene messo a disposizione un mini appartamento adiacente alla Comunità composto da: camera da letto, soggiorno e servizio igienico personale.
8. Predisposizione dei fascicoli degli ospiti contenenti: scheda informativa, documentazione socio sanitaria, relazioni del MMG o specialista, progetto di vita completo degli interventi, diario delle eventuali criticità sanitarie o sociosanitarie, documentazione relativa agli interventi attivati in ordine alle criticità riscontrate.
9. Gestione della terapia farmacologica: gli operatori possono aiutare la persona a ricordare gli orari di assunzione e verificare le capacità di corretta assunzione.

Ove è possibile è consentita agli utenti la facoltà di utilizzare arredi (eventualmente di piccole dimensioni tali da garantire fruibilità, benessere all'ospite e spazio sufficiente sia per il movimento dell'utente sia per il personale addetto evitando possibili rischi come ad esempio spigoli vivi) e suppellettili personali. È facoltà, inoltre, l'utilizzo della propria biancheria piana (lenzuola, copriletti, asciugamani ecc).

Esempio di menù tipo

Menù invernale prima settimana

PRANZO	CENA
LUNEDI' TAGLIATELLE ZAFFERANO E PANCETTA TAGLIATELLE OLIO E GRANA PASTINA IN BRODO	LUNEDI' CAFFE' LATTE CON BISCOTTI PASTINA MINISTRONE CON PASTINA
POLPETTE AL FORNO BRESAOLA	HAMBURGER DI MANZO CRESCENZA/FORMAGGIO FRESCO
PUREA DI PATATE INSALATA VERDE	FINOCCHI SALTATI PUREA DI PATATE
FRUTTA FRESCA	FRUTTA FRESCA O COTTA

Le risorse umane

Personale di Assistenza Tutelare: l'assistenza è garantita attraverso una specifica turnazione del personale, la presenza di tale personale è prevista per 24 ore al giorno e per tutto l'anno.

Nell'ambito dell'assistenza tutelare è prevista la figura dell'ASA/OSS per almeno 6 ore al giorno.

Personale addetto alle attività di animazione/socializzazione con una presenza minima settimanale di 6 ore.

Controllo e rilevazione della qualità

La Comunità garantisce la verifica degli obiettivi e degli standard previsti dall'Azienda, almeno annualmente, dando idonea pubblicità dei risultati conseguiti.

La verifica sulla qualità del Servizio viene effettuata tramite l'utilizzo di questionari, indagini campionarie, interviste sul grado di soddisfazione degli utenti e dei parenti attraverso gruppi di monitoraggio.

Norme disciplinari

Ciascun ospite è tenuto ad utilizzare la comunità nel pieno rispetto degli altri ospiti e degli operatori. In ogni caso il comportamento di tutti deve essere ispirato ad un corretto rapporto.

È fatto divieto di ospitare nelle camere assegnate persone estranee qualsiasi sia il legame di parentela o di amicizia.

Gli ospiti devono attenersi, per quanto riguarda la disciplina della casa, alle norme di gestione che verranno rese note a cura dell'ente gestore.

In caso di assenza temporanea, che dovrà in ogni caso essere comunicata all'Azienda e all'ente gestore, il canone mensile non subirà decurtazioni.

Nell'ambito dell'assistenza sanitaria ogni ospite mantiene il proprio medico di base. Sono a carico degli ospiti gli importi dovuti per medicinali prescritti (ticket) o per altri prodotti non mutuabili.

L'Azienda può disporre l'allontanamento dell'ospite con provvedimento d'urgenza quando questi tenga una condotta immorale o incompatibile con la vita comunitaria.

Diritti della persona anziana

L'Azienda riconosce che l'ospite deve vedersi riconosciuti il diritto di:

- a) sviluppare e di conservare la propria individualità e libertà;
- b) conservare e veder rispettate le proprie credenze, opinioni e sentimenti;
- c) conservare le proprie modalità di condotta sociale, se non lesive dei diritti altrui, anche quando esse dovessero apparire in contrasto con i comportamenti dominanti nel suo ambiente di appartenenza;
- d) conservare la libertà di scegliere dove vivere;
- e) essere accudito e curato nell'ambiente che meglio garantisce il recupero della funzione lesa;
- f) avere una vita di relazione;
- g) essere messo in condizione di esprimere le proprie attitudini personali, la propria originalità e creatività;
- h) essere salvaguardato da ogni forma di violenza fisica e/o morale;
- i) essere messo in condizione di godere e di conservare la propria dignità e il proprio valore, anche in casi di perdita parziale o totale della propria autonomia ed autosufficienza.

L'Azienda riconosce la necessità di:

voler rispettare l'individualità di ogni persona anziana, riconoscendone i bisogni e realizzando gli interventi ad essa necessari;

voler rispettare credenze, opinioni e sentimenti delle persone anziane;

dover rispettare i comportamenti della persona anziana, purché compatibili con le regole della convivenza sociale, senza per questo venire meno all'obbligo di contribuire alla sua integrazione nella vita della comunità;

dove accudire e curare l'anziano fin dove è possibile a domicilio fornendo ogni prestazione sanitaria e sociale ritenuta praticabile e opportuna;

dover fornire ad ogni persona di età avanzata la possibilità di conservare e realizzare le proprie attitudini personali, di esprimere la propria emotività e di percepire il proprio valore, anche se soltanto di carattere affettivo;

dover operare perché, anche nelle situazioni più compromesse e terminali, siano supportate le capacità residue di ogni persona, realizzando un clima di accettazione di condivisione e di solidarietà che garantisca il pieno rispetto della dignità umana

CARTA DEI DIRITTI DEL'ANZIANO

La "Carta dei Diritti dei più Anziani" è inserita nella Delibera della Giunta della Regione Lombardia del 14 dicembre 2001 n° 7/7435 che riproduciamo integralmente perché costituisce una guida per la nostra attività professionale.

LA PERSONA HA IL DIRITTO

Di sviluppare e di conservare la propria individualità e libertà.

Di conservare e veder rispettate, in osservanza dei principi costituzionali, le proprie credenze, opinioni e sentimenti.

Di conservare le proprie modalità di condotta sociale, se non lesive dei diritti altrui, anche quando esse dovessero apparire in contrasto con i comportamenti dominanti nel suo ambiente di appartenenza.

Di conservare la libertà di scegliere dove vivere.

Di essere accudita e curata nell'ambiente che meglio garantisce il recupero della funzione lesa.

Di vivere con chi desidera.

Di avere una vita di relazione.

Di essere messa in condizione di esprimere le proprie attitudini personali, la propria originalità e creatività.

Di essere salvaguardata da ogni forma di violenza fisica e/o morale.

Di essere messa in condizione di godere e di conservare la propria dignità e il proprio valore, anche in casi di perdita parziale o totale della propria autonomia ed autosufficienza.

LA SOCIETÀ E LE ISTITUZIONI HANNO IL DOVERE

Di rispettare l'individualità di ogni persona anziana, riconoscendone i bisogni e realizzando gli interventi ad essi adeguati, con riferimento a tutti i parametri della sua qualità di vita e non in funzione esclusivamente della sua età anagrafica.

Di rispettare credenze, opinioni e sentimenti delle persone anziane, anche quando essi dovessero apparire anacronistici o in contrasto con la cultura dominante, impegnandosi a coglierne il significato nel corso della storia della popolazione.

Di rispettare le modalità di condotta della persona anziana, compatibili con le regole della convivenza sociale, evitando di "correggerle" e di "deriderle", senza per questo venire meno all'obbligo di aiuto per la sua migliore integrazione nella vita della comunità.

Di rispettare la libera scelta della persona anziana di continuare a vivere nel proprio domicilio, garantendo il sostegno necessario, nonché, in caso di assoluta impossibilità, le condizioni di accoglienza che permettano di conservare alcuni aspetti dell'ambiente di vita abbandonato.

Di accudire e curare l'anziano fin dove è possibile a domicilio, se questo è l'ambiente che meglio stimola il recupero o il mantenimento della funzione lesa, fornendo ogni prestazione sanitaria e sociale ritenuta praticabile e opportuna.

Resta comunque garantito all'anziano malato il diritto al ricovero in struttura ospedaliera o riabilitativa per tutto il periodo necessario per la cura e la riabilitazione.

Di favorire, per quanto possibile, la convivenza della persona anziana con i familiari, sostenendo opportunamente questi ultimi e stimolando ogni possibilità di integrazione.

Di evitare nei confronti dell'anziano ogni forma di ghettizzazione che gli impedisca di interagire liberamente con tutte le fasce di età presenti nella popolazione.

Di fornire a ogni persona di età avanzata la possibilità di conservare e realizzare le proprie attitudini personali, di esprimere la propria emotività e di percepire il proprio valore, anche se soltanto di carattere affettivo.

Di contrastare, in ogni ambito della società, ogni forma di sopraffazione e prevaricazione a danno degli anziani.

Di operare perché, anche nelle situazioni più compromesse e terminali, siano supportate le capacità residue di ogni persona, realizzando un clima di accettazione, di condivisione e di solidarietà che garantisca il pieno rispetto della dignità umana.

Segnalazione di disfunzioni, suggerimenti e reclami

L'ospite o suo familiare che ritenga sporgere reclamo, segnalare disfunzioni o proporre suggerimenti ha a disposizione il seguente modulo che viene consegnato presso l'Ufficio Amministrativo.

Presentato il modulo la persona riceve una ricevuta scritta di consegna della segnalazione.

In ogni caso l'ospite riceve una risposta scritta entro il termine di una settimana e, al contempo, la struttura si mette a disposizione per un eventuale incontro che, se richiesto, viene garantito sempre nello spazio di una settimana.

SEGNALAZIONE

Presentata da.....diretto
interessato

Oppure

Familiare dell'ospite
sig/sig.ra.....

OGGETTO DELLA SEGNALAZIONE

.....
.....
.....
.....
.....

Data, Firma.....

SPAZIO RISERVATO ALL'UFFICIO

Ricevuto
il.....da.....

