

CARTA DEI SERVIZI

COMUNITA' ALLOGGIO CICLAMINO

Comunità alloggio per anziani

INDICE

NOTA INTRODUTTIVA	3
1. PARTE PRIMA: PRESENTAZIONE	4
1.1 PREMESSA	4
1.2 PRINCIPI DELLA CARTA DEI SERVIZI	5
1.3 STRUTTURA ORGANIZZATIVA	5
1.4 MISSIONE.....	6
2. PARTE SECONDA: COMUNITA' CICLAMINO – COMUNITA' ALLOGGIO PER ANZIANI	7
2.1 PRESENTAZIONE DELLA COMUNITA' ALLOGGIO PER ANZIANI.....	7
2.2 UBICAZIONE DELLA COMUNITA' ALLOGGIO.....	7
2.3 FINALITA' ABITATIVE	8
2.4 TIPI DI PERMANENZA E DESTINATARI	8
2.5 SERVIZI OFFERTI.....	8
SERVIZIO ALBERGHIERO.....	8
SERVIZI ALLA PERSONA	9
UFFICI E SERVIZI GENERALI	9
ALTRI SERVIZI	11
2.6 RETTA	11
2.7 MODALITA' DI ACCOGLIMENTO E DI DIMISSIONE	11
3. PARTE TERZA: LA VITA NELLA COMUNITA' ALLOGGIO.....	12
3.1 OBBLIGHI DELL'OSPITE	12
3.2 REGOLAMENTO INTERNO.....	13
3.3 DOTAZIONE ORGANICA.....	13
3.4 INTEGRAZIONE DELLA STRUTTURA CON LA RETE TERRITORIALE.....	13
4. PARTE QUARTA: TUTELA E PARTECIPAZIONE.....	13
4.1 MECCANISMI DI TUTELA E VERIFICA	13

NOTA INTRODUTTIVA

Gentile Cliente,

La presente “Carta dei Servizi” è stata revisionata dal gruppo di lavoro della Comunità Alloggio coordinato dal Direttore della struttura Dott.ssa Rosanna Rosin e approvata dal Consiglio di Amministrazione della Società Azalea Srl.

Chi ha provveduto alla stesura della Carta ha tenuto in massima considerazione l’utente con la sua dignità, la sua capacità critica e il rispetto che gli è dovuto e si è proposto di fornire tutte le informazioni utili in un rapporto di trasparenza ed ampia comunicazione con tutti, al fine di migliorare costantemente i servizi resi.

Questo nuovo documento Le permetterà di conoscere la nostra organizzazione, le tipologie e le modalità di erogazione dei servizi offerti.

Sarà particolarmente apprezzato qualsiasi consiglio o suggerimento e saranno esaminati con attenzione ed interesse eventuali rilievi utili ad ottenere la piena soddisfazione del cliente.

La Direzione
(Dott.ssa Rosanna Rosin)

Il Presidente del Consiglio di Amministrazione
(Dott. Gaetano Stella)

PARTE PRIMA: PRESENTAZIONE

1.1 PREMESSA

Da oltre un ventennio è in atto nel nostro Paese un'opera di trasformazione volta a porre al centro dei suoi obiettivi il *cittadino*, inteso come portatore di diritti e doveri sanciti dalla Costituzione e dalle norme. Il legislatore è quindi proiettato a rendere meno burocratico il funzionamento generale delle strutture nella convinzione che la conoscenza e l'informazione possano garantire un appropriato accesso ai servizi ed alle prestazioni.

In particolare, la Carta dei Servizi è stata introdotta seguendo i contenuti della Direttiva del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994 "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici", con lo scopo preciso di:

- tutelare il diritto degli utenti;
- tutelare l'immagine della Comunità Alloggio descrivendo chiaramente i servizi offerti con indicazione di quelli compresi nella retta e quelli erogabili a pagamento con le relative modalità;
- promuovere la partecipazione attiva degli utenti al fine di migliorare l'offerta delle prestazioni sul piano qualitativo e quantitativo.

Ulteriori riferimenti normativi sono:

- DPCM 19 maggio 1995 "Schema generale di riferimento della Carta dei Servizi Pubblici Sanitari";
- la legge 7 agosto 1990, n. 241 – Nuove norme in materia di procedimento amministrativo e diritto di accesso ai documenti amministrativi;
- il D.L. 12 maggio 1995, n. 273 – Conversione in legge, con modificazioni, del decreto legge 12 maggio 1995, n. 163, recante misure urgenti per la semplificazione dei procedimenti amministrativi e per il miglioramento dell'efficienza delle pubbliche amministrazioni;
- Ministero della Sanità 15 ottobre 1996 – Approvazione degli indicatori per la valutazione delle dimensioni qualitative del servizio riguardanti la personalizzazione e l'umanizzazione dell'assistenza, il diritto all'informazione, alle prestazioni alberghiere, nonché l'andamento delle attività di prevenzione delle malattie;
- Regolamento Regione Veneto 10 maggio 2001, n.3 – Regolamento attuativo emanato ai sensi dell'art. 58 della legge regionale 5/2000, della legge regionale 5/2001.

La presente Carta dei Servizi è in sintonia con quanto previsto dall'art. 13 della Legge Quadro Nazionale per la realizzazione del sistema integrato di interventi e servizi sociali n.328/2000, che chiede agli Enti di assistenza di dotarsi di tale strumento giuridico.

Inoltre, la stessa è stata redatta tenendo presente quanto previsto dalla Legge 22/2002 in base alla quale le strutture residenziali dovranno accreditarsi a svolgere la propria funzione secondo criteri organizzativi e strutturali ben definiti.

1.2 PRINCIPI DELLA CARTA DEI SERVIZI

I servizi e le prestazioni agli ospiti vengono erogati nel rispetto di alcuni principi fondamentali indicati nella Direttiva del Consiglio dei Ministri del 27/01/1994, *Principi sull'erogazione dei servizi pubblici*, che di fatto indirizzano il lavoro di ciascun dipendente operante nella nostra Struttura e sono:

Eguaglianza ed Imparzialità: i servizi devono essere erogati secondo regole uguali per tutti, senza nessun tipo di preferenza o discriminazione (sesso, razza, lingua, religione, condizioni economiche ed opinioni politiche). I servizi devono essere progettati tenendo conto delle esigenze di ogni singolo ospite secondo criteri di imparzialità ed obiettività cui deve essere improntato il comportamento di tutti gli operatori della Comunità Alloggio.

Diritto di scelta: l'utente ha diritto di scegliere tra i diversi soggetti erogatori distribuiti sul territorio quello che maggiormente soddisfa le sue esigenze.

Partecipazione: la Comunità Alloggio garantisce all'utente:

- a) il diritto di partecipazione attraverso le associazioni e organismi di rappresentanza e di tutela dei diritti;
- b) la possibilità di esprimere la propria valutazione sulla qualità delle prestazioni erogate e inoltrare reclami o suggerimenti per il miglioramento del servizio;
- c) l'accesso alle informazioni della Comunità Alloggio che lo riguardano secondo le modalità disciplinate dalla legge 241/90 (trasparenza amministrativa) e dal Regolamento Generale sulla protezione dei dati (GDPR 2016/679).

Continuità: la Comunità Alloggio garantisce la continuità delle prestazioni alberghiere e di tutela e si impegna ad approntare soluzioni organizzative e gestionali per limitare eventuali disservizi che possono verificarsi in caso di temporanea limitazione degli stessi.

Efficacia ed efficienza: la Comunità Alloggio si attiva affinché si utilizzino in modo armonico tutte le risorse disponibili al fine di ottenere i massimi risultati consentiti per gli ospiti. Le prestazioni date sono improntate a criteri di efficienza ed efficacia e mirano ad ottenere un rapporto ottimale tra risultati avuti e risorse impiegate per ottenerli.

1.3 STRUTTURA ORGANIZZATIVA

La "Comunità Alloggio Ciclamino" svolge la propria attività istituzionale di assistenza e accoglienza a favore di anziani autosufficienti.

Titolare e gestore della Comunità Alloggio è la Società Azalea S.r.l.

La Società è amministrata da un Consiglio di Amministrazione composto da quattro membri. Il Consiglio di Amministrazione svolge funzioni di indirizzo, programmazione e controllo; definisce le politiche e le strategie della Comunità Alloggio e fissa le direttive e gli obiettivi da perseguire. Assegna le risorse necessarie e verifica la rispondenza e la qualità dei risultati della gestione alle direttive generali impartite.

Le norme statutarie e regolamentari attribuiscono al Presidente la rappresentanza legale della Società.

Componenti del Consiglio di Amministrazione in carica sono:

Presidente: Dott. Gaetano Stella

Amministratori: Dott. Burul Rodolfo
Dott. Lo Sardo Vincenzo
Dott. Pianezzola Corradino

I Responsabili degli Uffici e dei Servizi

La Comunità Alloggio è diretta dalla dott.ssa Rosanna Rosin, responsabile della conduzione organizzativa, gestionale ed amministrativa del servizio. Agisce in base agli obiettivi e agli indirizzi gestionali definiti dal Consiglio di Amministrazione.

Gli competono l'organizzazione generale delle attività, la verifica del raggiungimento degli obiettivi e la vigilanza sugli aspetti qualitativi dei servizi erogati. Rappresenta l'interlocutore ed il punto di riferimento per gli ospiti e i loro familiari.

Si affiancano alla Direzione, condividendone programmi ed obiettivi, i responsabili dei vari Uffici e Servizi, delegati a promuovere la migliore qualità degli interventi assistenziali e non, stimolando la professionalità e le qualità umane di tutto il personale.

I Responsabili sono:

Tamara Pertile – Assistente Sociale;
Francesca Burul – Coordinamento;
Ilaria Berno – Educatrice professionale;
Bertilla Alba – Ufficio personale, contabilità e rette;

Presso la Comunità Alloggio opera personale qualificato in possesso dei titoli previsti dalla legislazione vigente.

1.4 MISSIONE

La Comunità Alloggio per anziani denominata "Comunità Alloggio Ciclamino" offre un servizio socio-assistenziale di tipo residenziale, di limitate dimensioni, funzionalmente collegata al Centro di Servizi per non autosufficienti, al quale fa riferimento.

La Comunità Alloggio accoglie soggetti in grado di gestire in modo quasi autonomo la propria vita quotidiana, se non singolarmente attraverso relazioni e dinamiche di mutuo aiuto.

La finalità della Comunità Alloggio è il mantenimento dei livelli di autodeterminazione e di autonomia, favorendo una vita comunitaria parzialmente autogestita stimolando atteggiamenti solidaristici e di aiuto reciproco, con l'appoggio dei servizi territoriali.

PARTE SECONDA: COMUNITA' CICLAMINO – COMUNITA' ALLOGGIO PER ANZIANI

2.1 PRESENTAZIONE DELLA COMUNITA' ALLOGGIO PER ANZIANI

La Comunità Alloggio Ciclamino, destinata ad anziani autosufficienti, è la soluzione residenziale che nasce dall'esigenza di consentire all'anziano di mantenere un contesto di vita autonoma e di sentirsi comunque protetto ed aiutato negli eventuali momenti di bisogno, grazie all'aiuto di personale qualificato.

La Comunità Alloggio è ubicata a Caldogno in Via Torino n. 29/31, in un'ala contigua del primo piano della Residenza "Villa Caldogno".

La Comunità Alloggio è costituita da 10 camere singole.

Ogni stanza è provvista di bagno interno, di una cucinetta con frigo, di aria condizionata e di un sistema di chiamata sonoro-luminosa collegato al reparto Fiordaliso (della Residenza) per eventuali emergenze. L'ospite ha la possibilità di usufruire dei diversi ambienti comuni (giardino, bar) ove ritirarsi per condividere con parenti e amici momenti di dialogo e di svago; potrà altresì usufruire di alcuni servizi programmati per gli ospiti non autosufficienti, frequentare la palestra della Residenza e partecipare alle attività ludiche e di animazione negli attigui reparti, iscriversi e frequentare l'università per gli anziani organizzata dal comune di Caldogno nella attigua barchessa.

La Comunità Alloggio risponde ai requisiti strutturali, abitativi e di abbattimento delle barriere architettoniche prescritti dalle normative vigenti statali e regionali in vigore, nonché alle norme sull'igiene e sulla sicurezza.

2.2 UBICAZIONE DELLA COMUNITA' ALLOGGIO

Come sopracitato, la Comunità Alloggio fa parte della Residenza "Villa Caldogno" che è sita nel pieno centro storico del Comune di Caldogno, a contatto con la campagna e a pochi km da Vicenza. Immersa nell'area verde prospiciente l'omonima zona monumentale, "Villa Caldogno":

- per la vicinanza con il centro urbano,
- per l'elevato pregio del sito,
- per la funzionalità e modernità della struttura,
- per la facile raggiungibilità ed agibilità,

si propone come riferimento ideale per un'accoglienza socializzante e non separatrice rispetto al gruppo familiare di provenienza.

Lo sviluppo del piano urbanistico dell'Amministrazione Comunale ha permesso l'inserimento della Comunità Alloggio all'interno di attività di interesse collettivo e socializzante quali il centro diurno per anziani, l'università per anziani, la biblioteca, la sede dell'associazione Alpini, il centro parrocchiale e la "Cittadella dello Sport", che nata nel 2010 ha implementato il livello di fruibilità e di socializzazione da parte della collettività.

La Comunità Alloggio usufruisce di ampi spazi per il parcheggio di mezzi privati e di due aree esterne, di circa 3200 mq, attrezzate (con panchine, gazebo, tavolini) per favorire relazioni fra persone e di un ampio giardino che permette brevi passeggiate in ambiente tranquillo aperto sulla splendida scenografia della Villa Palladiana.

Inoltre la Comunità Alloggio è facilmente raggiungibile anche utilizzando i mezzi pubblici. L'autobus di linea n.9 che opera tra Vicenza e Caldogno, ha due comode fermate poste in Via Zanella entrambe a pochi passi dall'entrata del cancello principale della Residenza.

2.3 FINALITA' ABITATIVE

La finalità della Comunità Alloggio è offrire una soluzione abitativa per consentire alle persone anziane di vivere in un ambiente controllato e protetto. La Comunità Alloggio offre pertanto uno spazio adeguato ed attrezzato per il mantenimento delle autonomie della persona anziana garantendo un'assistenza anche infermieristica in caso di necessità o su chiamata.

2.4 TIPI DI PERMANENZA E DESTINATARI

La permanenza presso la Comunità Alloggio può essere definitiva o temporanea, con un soggiorno minimo di un mese. La Comunità Alloggio è riservata prioritariamente a persone anziane autosufficienti o lievemente non autosufficienti, ove con tale termine si intendano soggetti con capacità autonoma di svolgere le normali funzioni quotidiane di vita, senza ricorso ad aiuti esterni, che siano in possesso di buone facoltà mentali e psichiche e non risultino pericolosi per sé stessi o per gli altri. Tali condizioni costituiscono infatti prerequisito per l'ammissione.

2.5 SERVIZI OFFERTI

SERVIZIO ALBERGHIERO

a) Ristorazione: la Comunità Alloggio ha appaltato il servizio di preparazione dei pasti principali (pranzo e cena) ad una società di ristorazione. Il menù giornaliero, articolato su cicli di 3 settimane con variazioni stagionali, è predisposto per qualità e quantità dal dietista dell'azienda di ristorazione secondo le esigenze nutrizionali degli ospiti e le linee guida per una corretta alimentazione.

Sono previsti menu personalizzati, a seconda delle necessità, su indicazione del Medico.

I pasti sono serviti nei seguenti orari:

- colazione alle 8.00;
- pranzo alle 11.30;
- cena alle 17.30

Le pietanze scelte dall'ospite vengono servite nella sala da pranzo nel rispetto delle norme igienico sanitarie vigenti verificate periodicamente dall'Azienda ULSS.

All'ospite inoltre verrà consegnata periodicamente in stanza una fornitura di latte, the, yogurt, biscotti, fette biscottate, ecc ... per gli spuntini della giornata.

b) Servizio di pulizia e sanificazione ambientale: viene garantita la pulizia di tutti gli ambienti comuni e delle camere.

c) Lavaggio biancheria piana: il servizio di lavaggio della biancheria piana e alberghiera è curato da una società esterna.

- d) Lavaggio biancheria personale (a pagamento):** la Comunità Alloggio mette a disposizione degli ospiti un servizio di lavaggio della biancheria personale a pagamento. All'ingresso viene chiesto di contrassegnare la biancheria con il cognome e l'iniziale del nome dell'ospite per evitare lo smarrimento dei capi.

SERVIZI ALLA PERSONA

- a) Assistenza sanitaria e infermieristica:** l'assistenza sanitaria viene garantita dal Medico di base dell'ospite; in casi particolari gli ospiti della Comunità Alloggio potranno usufruire del servizio di guardia medica territoriale.
L'assistenza infermieristica viene garantita H24; in casi particolari, l'infermiere fornirà aiuto nella preparazione/somministrazione dei farmaci. L'ospite, in caso di necessità, attiva la chiamata sonoro luminosa.
- b) Assistenza di base:** su richiesta, il personale OSS aiuterà l'ospite nel bagno assistito una volta la settimana nella doccia della propria stanza.
- c) Ginnastica di gruppo:** gli ospiti della Comunità Alloggio possono partecipare alle attività motorie di gruppo (ginnastica vertebrale, di stimolazione motoria, esercizi di psicomotricità e ludico-motori) organizzate nei reparti dai fisioterapisti. Possono inoltre accedere alla palestra.
- d) Attività educative e occupazionali:** le educatrici organizzano le attività atte a stimolare e sollecitare gli interessi degli ospiti, a favorire i processi di socializzazione e a recuperare e/o mantenere le abilità residue. Le attività sono finalizzate a valorizzare la persona dell'anziano nella sua globalità rispettando la sua capacità decisionale, i suoi ritmi, stili e diversità di temperamento e di carattere.
- e) Servizio religioso:** la Comunità Alloggio collabora con il Parroco di Caldogno per la Santa Messa settimanale resa partecipata dall'intervento degli ospiti stessi, familiari o volontari.
- f) Servizio parrucchiere e pedicure (a pagamento):** è possibile, per chi lo desidera, usufruire all'interno della Comunità Alloggio di un servizio extra di parrucchiere/barbiere e di pedicure. I servizi sono svolti da professionisti qualificati esterni e sono a pagamento.
- g) Altro:** il primo soccorso viene garantito dai medici, dagli infermieri e dal personale OSS con idonea formazione, in turno presso la Residenza Villa Caldogno.
La Residenza Villa Caldogno è dotata di una squadra di operatori formata e preposta per l'intervento in caso di incendio.

UFFICI E SERVIZI GENERALI

- a) Servizio Sociale:**
- fornisce informazioni di segretariato sociale;
 - raccoglie le domande di accoglimento;

- cura le pratiche di ingresso, accoglimento dell'ospite e sua presentazione alle varie figure professionali;
- espleta le pratiche burocratiche con il Comune di Caldogno (iscrizione anagrafiche, deleghe, servizio elettorale);
- prenota visite mediche, specialistiche ed esami clinici.

ORARIO APERTURA AL PUBBLICO DEL SERVIZIO SOCIALE:

ASSISTENTE SOCIALE DOTT.SSA TAMARA PERTILE

lunedì e mercoledì dalle 8.30 alle 12.30 e dalle 15.00 alle 17.00

martedì, giovedì e venerdì dalle 8.30 alle 12.30 e dalle 14.00 alle 15.30

Telefono: 0444/905560 int. 2

e-mail: ass.sociale@casadiriposovillacaldogno.it

b) Ufficio Segreteria e Contabilità:

- attività di front-office per le relazioni con il pubblico;
- servizio di centralino;
- ricezione, smistamento e archiviazione della corrispondenza;
- amministrazione, contabilità e fatturazione;
- cura gli ordini d'acquisto e la fornitura di beni e servizi autorizzati dalla Direzione;
- richiede interventi specifici alle ditte fornitrici per guasti, sostituzioni, manutenzioni ordinarie e straordinarie.

ORARIO APERTURA UFFICIO SEGRETERIA E CONTABILITA':

dal lunedì al venerdì dalle 8.30 alle 12.30 e dalle 15.00 alle 17.00

Telefono: 0444/905560 Fax: 0444/905561

e-mail: info@casadiriposovillacaldogno.it

pec: azaleasrl@pec.it

c) Coordinatore:

- svolge funzione di coordinamento e supervisione dell'utenza;
- gestisce le richieste degli ospiti in collaborazione con l'Assistente Sociale e si relaziona con gli stessi e i familiari per qualsiasi bisogno inerente alla buona qualità di vita degli anziani nella Comunità Alloggio.

d) Servizio Manutenzione: è assicurata la manutenzione della Comunità Alloggio.

e) Servizio Trasporto (a pagamento): è assicurato da un addetto interno per le visite mediche specialistiche e/o esami clinici e strumentali richiesti dal Medico. Preferibilmente l'ospite deve essere accompagnato anche da un familiare.

ALTRI SERVIZI

- a) **Telefono:** tutte le stanze sono dotate di un telefono fisso per ricevere chiamate dall'esterno. Per chiamare in stanza è disponibile il numero di telefono 0444/905560 voce guida n. 1. Risponderà l'addetto alla segreteria che provvederà a trasmettere la chiamata all'ospite.
- b) **Posta personale:** la posta diretta agli ospiti viene smistata dall'ufficio segreteria che provvederà a farla recapitare direttamente nella stanza dell'ospite.
- c) **Giornali:** ogni giorno è disponibile il Giornale di Vicenza in modalità digitale.

2.6 RETTA

La retta è determinata annualmente dal Consiglio di Amministrazione e viene comunicata entro il 28/02 di ogni anno con effetto retroattivo dal primo gennaio.

Le rette sono indicate nel modulo *M05-PO01 Prospetto Rette*. Le rette e le eventuali prestazioni aggiuntive vengono pagate, in via posticipata, entro la prima decade di ogni mese. Il mancato pagamento della retta, che viene segnalato attraverso solleciti scritti al soggetto tenuto al versamento, comporta la dimissione dell'ospite dalla Comunità Alloggio. La retta comprende i servizi sopra descritti salvo quelli a pagamento specificatamente segnalati.

Ai fini della determinazione della retta viene conteggiato il giorno dell'accoglimento e non viene considerato il giorno della dimissione. In caso di ricovero ospedaliero dell'ospite o di assenza, la Comunità Alloggio addebiterà integralmente la retta.

L'ospite che intende rinunciare alla stanza deve darne comunicazione scritta almeno trenta giorni prima. In caso contrario la Comunità Alloggio addebiterà all'ospite la retta giornaliera per ciascun giorno di mancato preavviso.

2.7 MODALITA' DI ACCOGLIMENTO E DI DIMISSIONE

PRESENTAZIONE DELLA DOMANDA

L'accoglienza nella Comunità Alloggio avviene previa presentazione all'Assistente Sociale della domanda di accoglimento compilata e firmata con allegato il certificato del medico curante (dove sono descritte eventuali patologie e terapie dell'ospite). La domanda può essere presentata direttamente dall'interessato o da un suo familiare o dai Servizi Sociali dei Comuni per le situazioni che si trovano in condizioni di emarginazione o di disagio sociale. È necessario recarsi presso l'Ufficio di Servizio Sociale.

L'Assistente Sociale dà le prime informazioni relativamente alla procedura di ammissione e consegna al richiedente:

- domanda di accoglimento ospiti autosufficienti Comunità Alloggio Ciclamino (M09-PO01);
- prospetto rette (M05-PO01).

In questa occasione, o successivamente, è possibile per l'ospite e/o famiglia effettuare una visita della Comunità Alloggio e della stanza ed avere una prima presentazione del suo funzionamento.

ACCOGLIENZA NELLA COMUNITA' ALLOGGIO

L'accoglienza nella Comunità Alloggio avviene mediante scorrimento delle domande di accoglimento consegnate all'Assistente Sociale rispettandone l'ordine di presentazione. Quando si verifica la disponibilità di una stanza, l'Assistente Sociale contatta l'interessato o la famiglia per confermare la disponibilità del posto e fissare la data di ingresso.

Al momento dell'ingresso devono essere presentati:

1. fotocopia di un documento di riconoscimento in corso di validità;
2. certificato di esenzione ticket (se in possesso);
3. tessera sanitaria.

L'ospite poi dovrà sottoscrivere il contratto e compilare l'informativa consenso ingresso ospiti (M15-PO01). La stanza viene consegnata in stato di perfetta efficienza e arredata e l'ospite ha la possibilità di portare i propri effetti personali. L'ospite ha il dovere di mantenerla in ordine e restituirla nelle medesime condizioni.

MODALITA' DI RINUNCIA DELL'APPARTAMENTO/STANZA

Come già sopra descritto, l'ospite che intende rinunciare alla stanza deve darne comunicazione scritta almeno trenta giorni prima. L'Amministrazione può decidere la dimissione dell'ospite per i seguenti motivi:

- per insindacabile giudizio di incompatibilità con la vita comunitaria;
- per accertata non volontà di permanenza da parte dell'ospite;
- per insindacabile giudizio di inopportunità della permanenza sotto il profilo psico-sanitario;
- per morosità nel pagamento anche di una sola mensilità di retta, o parte di essa.

L'Ente, nel caso di peggioramento delle condizioni di salute dell'ospite, informa tempestivamente l'utente o i familiari sull'impossibilità di permanenza presso la Comunità Alloggio. In tal caso sarà necessario presentare una domanda per l'ingresso in una Residenza Sanitaria Assistenziale; nel caso in cui venga presentata domanda per la Residenza "Villa Caldogno", la stessa sarà valutata in via prioritaria.

PARTE TERZA: LA VITA NELLA COMUNITA' ALLOGGIO

3.1 OBBLIGHI DELL'OSPITE

Gli ospiti, al fine di vivere pienamente la propria vita e mantenere la massima autonomia possibile, possono entrare e uscire liberamente dalla Comunità Alloggio, con il solo obbligo di rispettare gli orari dei pasti e di chiusura serale.

Per gli altri obblighi si rimanda ai contenuti del *Regolamento interno Ospiti e Familiari Comunità Alloggio Ciclamino (ALL 12)*.

L'ospite è responsabile della propria stanza per cui quando si assenta deve chiudere la porta con la chiave (la Comunità Alloggio non risponde in caso di furti).

L'ospite al fine di mantenere i più saldi legami affettivi con il suo contesto familiare e amicale, può ricevere parenti e amici ogni giorno presso la propria stanza o negli spazi comuni.

I parenti sono tenuti a rispettare le regole di vita comunitarie fissate dalla Comunità Alloggio a tutela del buon vivere degli ospiti e della loro riservatezza.

3.2 REGOLAMENTO INTERNO

Le norme generali di comportamento, i diritti e i doveri degli ospiti sono evidenziati nel *Regolamento interno Ospiti e Familiari Comunità Alloggio Ciclamino (ALL 12)*.

3.3 DOTAZIONE ORGANICA

La comunità alloggio ha una dotazione organica flessibile rispetto alle esigenze dell'utenza. È prevista la presenza programmata di figure di assistenza, nel rispetto dei bisogni delle persone anziane ospiti e la possibilità di contattare l'infermiere di notte in caso di necessità. Sono assicurate funzioni di coordinamento e di supervisione dell'utenza.

3.4 INTEGRAZIONE DELLA STRUTTURA CON LA RETE TERRITORIALE

La Comunità Alloggio si adopera per il potenziamento della già presente collaborazione con altri servizi che si occupano della terza età in un'ottica di prevenzione e mantenimento dell'autonomia, anche in una dimensione socio-culturale di attenzione ai problemi e ai bisogni della popolazione anziana.

PARTE QUARTA: TUTELA E PARTECIPAZIONE

4.1 MECCANISMI DI TUTELA E VERIFICA

La tutela dei diritti all'interno della Comunità Alloggio avviene attraverso meccanismi quali i reclami e gli apprezzamenti che, bilanciati fra loro, danno una visione equilibrata dei servizi erogati.

a) Segnalazioni, reclami e suggerimenti

Si ritiene fondamentale, per il raggiungimento di adeguati livelli qualitativi, avvalersi della collaborazione dei familiari e degli anziani ospitati nella Comunità Alloggio.

Per una maggiore tempestività di intervento e conoscenza del disservizio la Direzione ha sempre privilegiato i colloqui con i responsabili dei diversi servizi.

Gli ospiti e/o familiari possono prendere appuntamento con la Direzione per segnalare reclami e suggerimenti.

La segnalazione scritta è uno strumento aggiuntivo per accrescere la collaborazione tra le diverse realtà della Comunità Alloggio. Le indicazioni scritte e firmate vanno imbucate nell'apposita cassetta posta accanto agli ascensori del piano terra. Le risposte scritte, quando richieste, saranno fornite entro 10 giorni lavorativi dalla loro presentazione.

b) Diritto alla riservatezza e alla privacy

Massima attenzione viene dedicata, sia nell'organizzazione dei servizi che all'attività del personale, alla tutela della riservatezza degli ospiti e dei loro familiari nel rispetto del Regolamento generale sulla protezione dei dati (Regolamento UE 216/679).

In particolare garantisce:

- la tutela della dignità della persona;
- la riservatezza nei colloqui;
- le distanze di cortesia;
- l'informazione, solo a terzi legittimati, di notizie riguardanti gli ospiti, la loro sistemazione, le loro condizioni di salute, gli eventuali accordi amministrativi.