**FONDAZIONE PENSIONATO SANNAZZARESE ONLUS**

*Sannazzaro de' Burgondi*

# A casa mia

# *Carta dei Servizi*

## ALLOGGI PROTETTI VIA INCISA

*Sannazzaro de' Burgondi* (PV)

PREMESSA

Il fascicolo che le presentiamo costituisce la “CARTA DEI SERVIZI” degli Alloggi Protetti per Anziani di via Incisa n° 7 a Sannazzaro de’ Burgondi (PV).

E’ il documento che garantisce una corretta informazione riguardo al servizio offerto e alle modalità di accesso allo stesso, alle figure di riferimento e ai costi relativi alle proposte, differenziate in base ai bisogni, offerte agli utenti degli Alloggi Protetti per Anziani.

La Carta dei Servizi si propone di dare un segnale concreto della volontà e dell’impegno di porre al centro della nostra attività l’ospite, nel massimo rispetto delle sue esigenze e della sua persona rendendo:

PIU’ COMPRENSIBILI ED ACCESSIBILI I SERVIZI

PIU’ CONFORTEVOLE LA PERMANENZA

PIU’ TUTELATI E TUTELABILI I DIRITTI

I destinatari della CARTA DEI SERVIZI sono quindi gli anziani, i loro familiari e i servizi sul territorio, ma riteniamo che questo documento possa costituire uno strumento di indubbia utilità anche per tutti gli operatori ed i volontari impegnati nella rete dei servizi socio sanitari.

Il documento proposto vuole costituire un punto di partenza, suscettibile di integrazioni ed aggiornamenti futuri che potranno scaturire dall’esperienza della gestione concreta degli Alloggi Protetti per Anziani nonché dai suggerimenti e dalle osservazioni da parte di operatori, anziani e famigliari.

IL CONSIGLIO DI AMMINISTRAZIONE

# Indice


| | | |
|---|---|---|
| **Chi siamo** | **Pag.** | **4** |
| Principi ispiratori | **Pag.** | **4** |
| Ente gestore | **Pag.** | **4** |
| Codice Etico | **Pag.** | **4** |
| Modello Organizzativo | **Pag.** | **4** |
| **Gli alloggi protetti per anziani** | **Pag.** | **5** |
| Presentazione della struttura e degli ambienti | **Pag.** | **5** |
| Utenti destinatari | **Pag.** | **6** |
| Modalità di ingresso - documentazione | **Pag.** | **6** |
| Documenti da presentare all'ingresso | **Pag.** | **6** |
| Modalità di dimissioni | **Pag.** | **7** |
| Come raggiungere gli Alloggi Protetti per Anziani | **Pag.** | **7** |
| Contatti | **Pag.** | **7** |
| **I servizi e la retta** | **Pag.** | **8** |
| Servizi a pagamento | **Pag.** | **8** |
| Servizi opzionali a domanda individuale | | |
| Servizi non forniti | **Pag.** | **9** |
| Modalità di pagamento della retta | **Pag.** | **10** |
| **Informazioni utili** | **Pag.** | **10** |
| Trattamento dati personali | **Pag.** | **10** |
| Relazioni con il pubblico | **Pag.** | **11** |
| Indagine di gradimento | **Pag.** | **11** |
| Carta dei diritti della persona anziana | **Pag.** | **12** |
| **Allegato 1)** Costi dei servizi | **Pag.** | **14** |
| **Allegato 2)** Questionario per la rilevazione della soddisfazione | **Pag.** | **15** |

# *CHI SIAMO*

## PRINCIPI ISPIRATORI

L'attività negli Alloggi Protetti si svolge nel rispetto dei seguenti principi fondamentali:

*EGUAGLIANZA*: ogni persona ha il diritto di ricevere l'assistenza e le cure più appropriate, senza alcuna discriminazione.

*IMPARZIALITÀ*: i comportamenti degli operatori verso gli Utenti sono ispirati a criteri di obiettività ed imparzialità.

*CONTINUITÀ*: la struttura assicura la continuità e regolarità dei servizi offerti.

*PARTECIPAZIONE*: la struttura garantisce all'Utente la partecipazione alla prestazione del servizio attraverso un'informazione corretta e completa.

Garantisce altresì la possibilità di esprimere la propria valutazione sulla qualità delle prestazioni erogate e di inoltrare reclami o suggerimenti per il miglioramento del servizio.

Favorisce i rapporti e la collaborazione con le associazioni di volontariato e di tutela dei diritti.

*EFFICACIA ED EFFICIENZA*: il servizio è erogato in modo da garantire un ottimale rapporto tra risorse impiegate, attività svolte e risultati ottenuti.

## ENTE GESTORE

La Fondazione Pensionato Sannazzarese ONLUS è gestore dei servizi degli alloggi protetti e proprietario della struttura.

## CODICE ETICO

La Fondazione Pensionato Sannazzarese ONLUS ritiene esigenza imprescindibile quella di assicurare condizioni di correttezza e trasparenza nella conduzione di tutte le proprie attività a tutela non solo della propria mission, ma anche delle aspettative degli utenti, dei propri dipendenti e dei collaboratori.
Pertanto dal 22 aprile 2009 con deliberazione del Consiglio di Amministrazione n. 5 del verbale n. 50 la Fondazione, in ottemperanza alle disposizioni legislative, si è dotata di un **Codice Etico.** Il Codice Etico è scaricabile dal sito Internet della Fondazione www.pensionatosannazzarese.it.
Il Codice Etico riporta la descrizione dei diritti e doveri morali e le responsabilità etico-sociali che tutti i partecipanti all'organizzazione aziendale devono osservare.
Tutti coloro che a vario titolo collaborano e hanno rapporti commerciali con la Fondazione sono tenuti al rispetto dei principi contenuti nel Codice Etico in quanto loro applicabili.

## MODELLO ORGANIZZATIVO

Il decreto legislativo 231/2001 ha introdotto la responsabilità amministrativa delle persone giuridiche, delle società e delle associazioni anche prive di personalità giuridica" (definite enti), in conseguenza di reati commessi o tentati nel loro interesse o a loro vantaggio da soggetti che rivestono funzioni di

rappresentanza, di amministrazione o direzione dell'ente o di una sua unità organizzativa dotata di autonomia finanziaria.
Al fine di prevenire l'evenienza che vengano commessi (o anche solamente tentati) i fatti di reato contemplati dal decreto, il Consiglio di Amministrazione dell'Ente ha ritenuto coerente con i propri principi dotarsi di un Modello di Organizzazione approvato con propria delibera n. 6 del verbale n. 101 in data 09/10/2014.
Il **modello 231** ed il **Codice Etico** sono documenti vincolanti per i comportamenti degli amministratori, del personale dipendente, dei collaboratori, dei fornitori, dei consulenti, degli appaltatori e tutti quanti cooperano con la Fondazione.
L'inosservanza di una qualsiasi indicazione contenuta nei predetti documenti, legittimerà la Fondazione a prendere le dovute misure sanzionatorie.
Copia dei documenti è a disposizione del personale e scaricabile dal sito internet.

# *GLI ALLOGGI PROTETTI PER ANZIANI*

Gli Alloggi Protetti per Anziani sono un servizio a carattere permanente destinato a persone che abbiano compiuti 65 anni e che si trovino in condizioni di fragilità e parziale autosufficienza e che, per mantenere la propria autonomia di vita, necessitano di una situazione abitativa adeguata alle proprie condizioni di età e salute e di una situazione "protetta". Rappresentano una risposta intermedia tra il domicilio e servizi ad alta protezione.

## PRESENTAZIONE DELLA STRUTTURA E DEGLI AMBIENTI

Gli Alloggi Protetti per Anziani sono inseriti in una struttura di nuova costruzione collocata in via Incisa n. 7 a Sannazzaro de' Burgondi e rispondono ai requisiti abitativi, organizzativi e funzionali prescritti dalle normative vigenti e, in particolare, sono privi di barriere architettoniche per garantire accessibilità, fruibilità e vivibilità.
L'edificio comprende n. 4 appartamenti, collocati al primo e al secondo piano, di cui n. 3 destinati a 2 persone e n. 1 ad una sola persona, oltre ad una sala polivalente comune al piano terra che ha funzione di soggiorno, sala da pranzo e socializzazione. A servizio degli alloggi protetti vi è un bagno al piano terra. L'immobile è dotato di ascensore.

Gli alloggi sono composti da un soggiorno con angolo cottura, camera da letto, bagno con doccia e disimpegno per una metratura di circa 35/40 mq.
Tutti gli alloggi protetti sono arredati con:

- cucina comprendente piastre elettriche ad induzione, forno a microonde, cappa di aspirazione, lavello, frigo e freezer, lavatrice, pensili e mobili vari
- angolo pranzo con tavolo e sedie e parete attrezzata
- zona relax con poltrona e televisore
- letto, comodino e armadio
- apparecchi illuminanti
- bagno con lavabo e servizio igienico, completo di doccia con sedile ergonomico, arredato con accessori e corrimani per garantire sicurezza.

L'utente può personalizzare l'ambiente con oggetti propri quali piccoli arredi, quadri, soprammobili, ecc.
Per ogni alloggio sono garantiti oltre all'arredo di cui sopra, l'impianto di riscaldamento e climatizzazione, acqua, illuminazione, prese elettriche, presa TV, citofono per apertura ingresso oltre ad un impianto di chiamata per le emergenze.

Le caratteristiche principali di residenzialità possono essere così sintetizzate:
silenziosità, quiete, facilità di accesso, ubicazione nel centro storico di Sannazzaro de' Burgondi, vicinanza ai mezzi pubblici di trasporto e ai principali servizi (negozi, Comune, farmacia, posta, istituti bancari, Chiesa).

Gli alloggi protetti per anziani hanno conseguentemente la finalità di:
a. garantire all'anziano la domiciliarità, rispettando il bisogno di privacy e di mantenimento dell'identità personale e la libertà di autogestione;
b. migliorare la sua qualità di vita, sollecitando le azioni quotidiane di gestione di sé, per limitare la dipendenza;
c. prevenire l'isolamento e l'emarginazione, favorendo i suoi rapporti interpersonali e le relazioni affettive;
d. prevenire ricoveri impropri in strutture socio-sanitarie e sanitarie;
e. dare sollievo alle famiglie.

## UTENTI DESTINATARI

Gli alloggi protetti per anziani sono destinati ad accogliere persone anziane, singoli o coppie, prioritariamente con residenza nel Comune di Sannazzaro de' Burgondi, che presentino le seguenti caratteristiche:

- ✓ sufficiente grado di autonomia e che tuttavia abbisognano di un ambiente controllato e protetto;
- ✓ scarsa autonomia nelle sole funzioni di tipo strumentale;
- ✓ condizioni di solitudine, mancanza di relazioni, reti familiari deboli o assenti;
- ✓ lievi difficoltà, conservata capacità deambulatoria, anche con l'utilizzo di ausili;
- ✓ patologie gestibili al domicilio con conservazione della capacità di assumere autonomamente la terapia, anche se preparata in anticipo.

Non sono ammissibili persone:

- non autosufficienti se non inserite in nucleo familiare che assicura assistenza adeguata,
- con elevate esigenze clinico assistenziali,
- con problematiche psichiatriche attive,
- con demenza associata a gravi disturbi comportamentali.

## MODALITA' DI INGRESSO – documentazione

La modulistica relativa alla domanda di accoglienza presso gli alloggi protetti si può ritirare presso l'Ufficio Amministrativo della Fondazione in via Incisa 1 a Sannazzaro de' Burgondi oppure può essere scaricata dal sito www.pensionatosannazzarese.it.

La domanda redatta su apposita modulistica predisposta dalla Fondazione Pensionato è costituita da:

1. domanda di accoglienza
2. relazione sanitaria a cura del medico curante
3. Informativa per il trattamento dei dati personali ai sensi del Reg. UE 2016/679

La domanda di ingresso deve essere presentata presso gli uffici Amministrativi della Fondazione.

## DOCUMENTAZIONE DA PRESENTARE ALL'INGRESSO

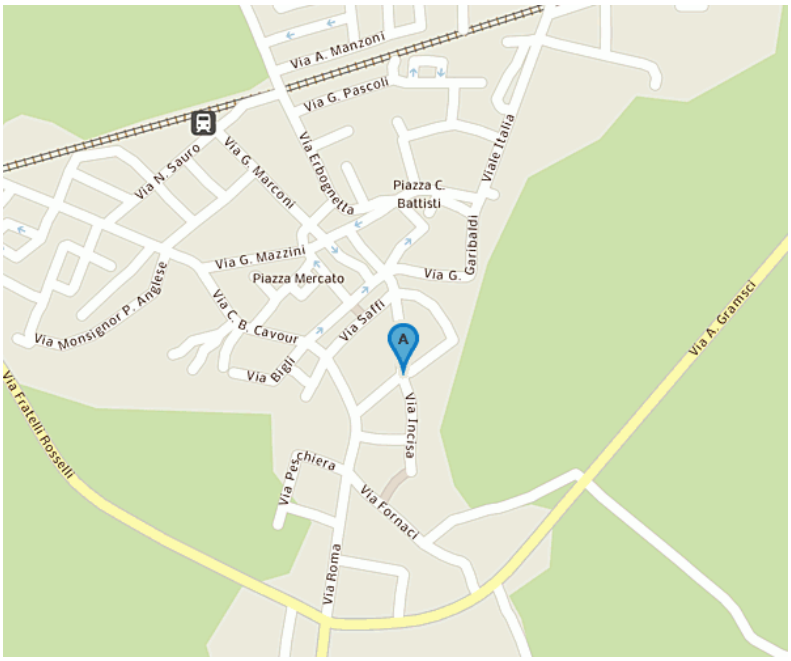
All'ingresso gli utenti devono consegnare in Amministrazione i seguenti documenti:

- Fotocopia tessera sanitaria ed eventuale copia del certificato di esenzione ticket
- Fotocopia della carta d'identità

## MODALITA' DI DIMISSIONE

L'utente potrà recedere dall'assegnazione dell'alloggio con un preavviso di almeno 15 giorni da comunicare alla Direzione della Fondazione Pensionato Sannazzarese.
In ogni caso sarà tenuto alla corresponsione della retta per il mese relativo al recesso.
Dopo la redazione del verbale di riconsegna dell'alloggio, in presenza di eventuali danni arrecati agli arredi ed alle attrezzature dati in uso, l'importo per la riparazione e/o sostituzione degli stessi verrà addebitato all'utente nella successiva fattura utile.
Annualmente, o al bisogno, è prevista una valutazione sulla situazione degli utenti ai fini della conferma dell'idoneità a permanere nell'alloggio effettuata dal Responsabile Sanitario della RSA gestita dalla Fondazione Pensionato Sannazzarese.
Il rapporto può essere risolto anche nel caso di mancato pagamento della retta.

## COME RAGGIUNGERE GLI ALLOGGI PROTETTI




La struttura è raggiungibile anche tramite mezzi pubblici:

in treno:

in pullman

linea Pavia-Alessandria

Gli alloggi protetti si trovano in via Incisa n°7 a Sannazzaro de' Burgondi (PV). Sono raggiungibili in auto percorrendo l'autostrada Milano-Genova uscendo al casello di Gropello Cairoli e proseguendo in direzione Sannazzaro de' Burgondi oppure utilizzando i mezzi pubblici.
La stazione ferroviaria (linea Pavia-Alessandria) si trova a circa 800 mt. dagli alloggi protetti per anziani.
Sono presenti anche servizi di autotrasporti.

## CONTATTI

**Gli Uffici amministrativi sono aperti dal lunedì al venerdì dalle 9 alle 13 e dalle 14 alle 17.**
**Recapito telefonico 0392 997293 - fax 0382 996160 - e-mail info@pensionatosannazzarese.it**

**Sito web** www.pensionatosannazzarese.it

**Consultando il sito della Fondazione Pensionato Sannazzarese si possono conoscere le iniziative e le attività in programma e scaricare i documenti dalle apposite sezioni.**

# *I SERVIZI E LA RETTA*

Gli Alloggi Protetti sono attivi tutti i giorni dell'anno.

L'importo della retta giornaliera di ospitalità ed i costi delle singole prestazioni richieste a pagamento sono decisi annualmente dal Consiglio di Amministrazione della Fondazione Pensionato Sannazzarese Onlus.
Alla firma del contratto di accoglienza è previsto il versamento di una cauzione che verrà restituita in caso di dimissioni ad avvenuta verifica di assenza di danni all'appartamento e ai beni in esso contenuti.

## SERVIZI A PAGAMENTO

La retta è diversificata in servizio di base e servizio a media protezione.

### *A) SERVIZIO DI BASE*

Tale servizio comprende le seguenti prestazioni:
- fornitura energia elettrica;
- impianto di riscaldamento e climatizzazione;
- consumo acqua;
- apparecchio TV e canone TV;
- citofono e dispositivo di chiamata d'emergenza (anche sanitaria) 24 ore su 24 direttamente nell'appartamento rivolto al personale in servizio presso la RSA;
- manutenzione del sistema di rilevazione fumi;
- ascensore;
- pulizie ordinarie alloggio: n. 1 intervento settimanale di n. 1 ora;
- sanificazione semestrale del monolocale;
- pulizia spazi comuni;
- noleggio/lavaggio e stiratura settimanale biancheria piana con fornitura piana secondo la seguente dotazione per n. 2 utenti:
  • biancheria da letto: n. 3 lenzuola di sotto, n. 3 lenzuola di sopra, n. 3 federe per guanciale, n. 2 copriletti
  • biancheria da bagno: n. 3 salviette, n. 3 salviette bidet, n. 3 telo bagno
  • tovagliato: n. 2 tovaglie, n. 3 tovaglioli, n. 2 canovacci;
- dotazione n. 3 pentole in acciaio per piastre ad induzione;
- la manutenzione dell'alloggio e delle zone comuni;
- il segretariato sociale;
- possibilità di utilizzo degli spazi comuni e del giardino del Centro diurno.

### *B) SERVIZIO A MEDIA PROTEZIONE*

Tale servizio prevede quali prestazioni comprese:
- tutte quelle del servizio di base A)
- la pulizia giornaliera degli ambienti, comprensiva del rifacimento letto;
- doccia assistita settimanale;
- partecipazione attività di animazione collettive.

## SERVIZI OPZIONALI A DOMANDA INDIVIDUALE

E' possibile usufruire dei seguenti servizi aggiuntivi, anche in via temporanea, a pagamento su richiesta da effettuarsi presso gli uffici amministrativi della Fondazione Pensionato Sannazzarese.

**Il costo dei servizi opzionali è indicato nell'allegato 1.**

### SERVIZIO DI RISTORAZIONE

La Fondazione offre un qualificato servizio di ristorazione. I pasti vengono preparati nella cucina della RSA a garanzia della migliore qualità. Possono essere consumati nel proprio alloggio o presso la sala da pranzo del soggiorno comune.
Il menù è articolato su quattro settimane e varia quattro volte all'anno su base stagionale.
Il menù viene consegnato ad ogni alloggio ad ogni cambio stagionale e consente la scelta giornaliera fra le diverse possibilità.
Il pranzo viene servito con contenitore termico alle ore 12,00 e la cena alle ore 18,00

La prenotazione del servizio ristorazione va effettuata presso l'ufficio amministrativo ed è possibile scegliere fra diverse alternative:

- Pranzo
- Cena
- Pranzo + cena
- Colazione + pranzo
- Giornata alimentare (Colazione, pranzo e cena)

La scelta può essere fatta per l'intero mese oppure per il giorno successivo e perciò entro le ore 15,00 del giorno precedente.

Oltre al menù di base vengono predisposte diete speciali personalizzate secondo indicazioni mediche. Il pasto può essere personalizzato anche in presenza di particolari problemi di masticazione o di deglutizione.

### INTERVENTI DI IGIENE PERSONALE

Gli interventi di igiene personale previsti sono:

- Bagno assistito (viene effettuato da personale qualificato nel bagno dell'alloggio del richiedente).
- Igiene del mattino (viene effettuato da personale qualificato nel bagno dell'alloggio del richiedente).

### SERVIZIO LAVANDERIA E STIRERIA

Nel servizio sono compresi il lavaggio e la stiratura di tutta la biancheria personale ad esclusione dei capi che necessitano di lavaggio a secco. Ogni capo di vestiario da conferire alla struttura per il lavaggio va contrassegnato con una sigla in stoffa. In caso di smarrimento di capi non siglati l'Amministrazione non risponde.

## SERVIZI NON FORNITI

### MEDICO

La responsabilità sanitaria e le conseguenti scelte riferite alla cura dell'anziano residente negli Alloggi Protetti per anziani restano a carico del servizio di Medicina di base esterno alla struttura.
In caso di necessità, il personale di turno provvederà a chiamare la guardia medica o chi del caso a seconda dell'urgenza avvisando comunque sempre i famigliari.

**FARMACI, PARAFARMACI E PRESIDI**
Tutti i farmaci, parafarmaci e presidi per l'incontinenza sono esclusi dalla retta e **non possono essere forniti** dalla Fondazione Pensionato Sannazzarese**.**

**SERVIZI DI CARATTERE SANITARIO**
I servizi di carattere sanitario sono:

- Prestazioni fisioterapiche;
- prestazioni infermieristiche;
- prestazioni di carattere medico.

Sarà cura degli uffici amministrativi dare tutte le informazioni per attivare gli enti erogatori del territorio.

### MODALITA' DI PAGAMENTO DELLA RETTA

Il pagamento della retta di ospitalità e dei servizi aggiuntivi deve essere fatto mensilmente, in via posticipata entro 10 giorni dal ricevimento della relativa fattura, e comunque non oltre il 30 del mese.
La fattura sarà in ogni caso intestata all'utente (quale beneficiario della prestazione) ed inviata al recapito che lo stesso, o il parente di riferimento, avranno indicato al momento della sottoscrizione del contratto.
La condizione di pagamento è il bonifico bancario sul c/c della Fondazione presso INTESA SANPAOLO SPA:

**cod. IBAN IT88 F030 6909 6061 0000 0300399**

## *INFORMAZIONI UTILI*

**Si informano gli utenti di quanto segue:**

**OGGETTI PERSONALI**
Si prega di prestare particolare attenzione a non lasciare incustoditi portafogli o oggetti di valore:
**l'amministrazione non risponde di eventuali ammanchi.**

**GENERI DI RISTORO**
E' presente un distributore di bevande calde nel soggiorno del Centro Diurno Integrato.

**DIVIETO DI FUMARE**
Il fumo, anche inalato passivamente, è dannoso alla salute e può disturbare altri utenti oltre che creare problemi di sicurezza. Pertanto in tutti i locali è vietato fumare.

**NORME ANTINCENDIO**
Il personale della Fondazione è addestrato ad intervenire per controllare incendi e tutelare la sicurezza degli utenti.

**VISITE GUIDATE ALLA STRUTTURA**
Previa richiesta all'Ufficio Amministrativo è possibile effettuare visite guidate agli alloggi da parte di potenziali utenti e loro familiari.

### TRATTAMENTO DATI PERSONALI

I dati personali forniti dagli utenti o altrimenti acquisiti nell'ambito dell'attività istituzionale della Fondazione sono tutelati dalla legge sulla tutela dei dati personali (Reg. UE 2016/679).

Al momento dell'accoglienza negli Alloggi Protetti per Anziani l'Ufficio amministrativo della Fondazione Pensionato Sannazzarese Onlus richiede il consenso per il trattamento dei dati personali e sanitari all'utente.
Tutte le informazioni sensibili sono raccolte da personale qualificato e formato sugli aspetti di tutela dei dati personali (medici, personale sanitario, sociale, assistenziale ed amministrativo) esclusivamente al fine di garantire gli interventi sanitari ed assistenziali, nel rispetto dei diritti, delle libertà fondamentali e della dignità delle persone, secondo modalità che rendano minimo il disagio della persona proprio in relazione ai dati raccolti.

### RELAZIONI CON IL PUBBLICO

L'Ente garantisce la funzione di tutela nei confronti dei cittadini anche attraverso la possibilità di sporgere reclami a seguito di disservizi, atti o comportamenti che abbiano negato o limitato l'accessibilità al servizio e la qualità delle prestazioni.
I reclami e le segnalazioni sono molto utili per capire problemi e prevedere gli interventi di miglioramento necessari.
I reclami devono essere presentati alla Direzione della Fondazione Pensionato Sannazzarese direttamente, telefonando, scrivendo, inviando un fax o una e-mail. Non sono presi in considerazione eventuali reclami anonimi. La Fondazione si impegna a rispondere con celerità e comunque entro 20 giorni.

### INDAGINE DI GRADIMENTO

Viene eseguita annualmente attraverso la somministrazione di un questionario, l'indagine di gradimento in merito ai servizi offerti che rappresenta una delle modalità del controllo del rispetto degli standard di qualità dichiarati.
Le risultanze di tutti i questionari vengono sottoposte alla Direzione per l'adozione se necessario di opportuni interventi di miglioramento.

## CARTA DEI DIRITTI DELLA PERSONA ANZIANA

Gli anziani rappresentano un patrimonio per la società, non solo perché in loro si identifica la memoria culturale di una popolazione, ma anche perché sempre più costituiscono una risorsa umana attiva, un contributo di energie e di esperienze del quale la società può valersi. Questo nuovo ruolo emerge dalla ricerca clinica e sociale che rende ragione della constatazione di un numero sempre maggiore di persone di età anagrafica avanzata ed in buone condizioni psico-fisiche. Tuttavia esistono delle condizioni nelle quali l'anziano è ancora una persona fragile, sia fisicamente che psichicamente, per cui la tutela della sua dignità necessita di maggiore attenzione nell'osservanza dei diritti della persona, sanciti per la generalità dei cittadini. La valorizzazione del ruolo dei più anziani e della loro cultura si fonda sull'educazione della popolazione al riconoscimento ed al rispetto dei loro diritti, oltre che sull'adempimento puntuale di una serie di doveri da parte della società. Di questi, il primo è la realizzazione di politiche che garantiscano ad un anziano di continuare ad essere parte attiva nella nostra società, ossia che favoriscano la sua condivisione della vita sociale, civile e culturale della comunità.
Questo documento vuole indirizzare l'azione di quanti operano a favore di persone anziane, direttamente o indirettamente, come singoli cittadini oppure all'interno di:
- istituzioni responsabili della realizzazione di un valore pubblico (ospedali, residenze sanitario-assistenziali, scuole, servizi di trasporti ed altri servizi alla persona sia pubblici che privati)
- agenzie di informazione e, più in generale, mass media
- famiglie e formazioni sociali.

Con loro condividiamo l'auspicio che i principi qui enunciati trovino la giusta collocazione all'interno della attività quotidiana, negli atti regolativi di essa quali statuti, regolamenti o carte dei servizi, nei suoi

indirizzi programmatici e nelle procedure per la realizzazione degli interventi. Richiamiamo in questo documento alcuni dei principi fondamentali dell'ordinamento giuridico italiano:
- il principio "di giustizia sociale", enunciato nell'articolo 3 della Costituzione, là dove si ritiene compito della Repubblica rimuovere gli ostacoli di ordine economico e sociale che, limitando di fatto la libertà e l'eguaglianza dei cittadini, impediscono il pieno sviluppo della persona umana.
La letteratura scientifica riporta che lo sviluppo pieno della persona umana è un processo continuo, non circoscrivibile in una classe di età particolare poiché si estende in tutto l'arco della vita;
- il principio "di solidarietà", enunciato nell'articolo 2 della Costituzione, là dove si ritiene compito della Repubblica riconoscere e garantire i diritti inviolabili dell'uomo, sia come singolo sia nelle formazioni sociali ove si svolge la sua personalità, e richiedere l'adempimento dei doveri inderogabili di solidarietà politica, economica e sociale.
A queste espressioni di solidarietà inderogabili vanno affiancate quelle proprie della libera partecipazione del cittadino al buon funzionamento della società e alla realizzazione del bene comune, pure finalizzate alla garanzia della effettiva realizzazione dei diritti della persona;
- il principio "di salute", enunciato nell'articolo 32 della Costituzione, là dove si ritiene compito della Repubblica tutelare la salute come fondamentale diritto dell'individuo e interesse della collettività e garantire cure gratuite agli indigenti. Va inoltre ricordato che, al concetto di salute affermato dall'Organizzazione Mondiale della Sanità (OMS) nella dichiarazione di Alma Ata (1978) come equilibrio fisico, psichico e sociale, si è affiancato il concetto di promozione della salute della dichiarazione di Ottawa (1986).

**La persona anziana al centro di diritti e di doveri**

Non vi è dunque contraddizione tra asserire che la persona gode, per tutto l'arco della sua vita, di tutti i diritti riconosciuti ai cittadini dal nostro ordinamento giuridico e adottare una carta dei diritti specifica per i più anziani: essa deve favorire l'azione di educazione al riconoscimento ed al rispetto di tali diritti insieme con lo sviluppo delle politiche sociali, come si è auspicato nell'introduzione.

**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 ed 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 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.
- 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.

## Allegato 1)

# COSTI DEI SERVIZI

### *A) SERVIZIO DI BASE*

Le rette giornaliere in vigore dal 01/01/2026 sono le seguenti:

| | |
|---|---|
| - Alloggio a 1 posto letto | ***€ 32,00*** |
| - Alloggio a 2 posti letto ad uso singolo | ***€ 32,00*** |
| - Alloggio a 2 posti letto con sistemazione con altro ospite | ***€ 23,00*** |

### *B) SERVIZIO A MEDIA PROTEZIONE*

Le rette giornaliere in vigore dal 01/01/2026 sono le seguenti:

| | |
|---|---|
| - Alloggio a 1 posto letto | ***€ 35,00*** |
| - Alloggio a 2 posti letto ad uso singolo | ***€ 35,00*** |
| - Alloggio a 2 posti letto con sistemazione con altro ospite | ***€ 26,00*** |

### SERVIZIO DI RISTORAZIONE

con prenotazione mensile programmata:

| | |
|---|---|
| (colazione, pranzo, cena) | ***€ 16,00 al giorno*** |
| (colazione, pranzo) | ***€ 12,00 al giorno*** |

con prenotazione giornaliera:

| | |
|---|---|
| Pranzo | ***€ 10,00 al giorno*** |
| Cena | ***€ 9,00 al giorno*** |
| Colazione | ***€ 3,00 al giorno*** |

### *C) CON SERVIZIO A MEDIA PROTEZIONE AD ASSEGNATARI VOUCHER "RESIDENZIALITA' LEGGERA" ED UTENTI DEL CDI GESTITO DALLA FONDAZIONE PENSIONATO SANNAZZARESE*

Le rette giornaliere in vigore dal 01/01/2026 sono le seguenti:

| | |
|---|---|
| - Alloggio a 1 posto letto | ***€ 30,00*** |
| - Alloggio a 2 posti letto ad uso singolo | ***€ 30,00*** |
| - Alloggio a 2 posti letto con sistemazione con altro ospite | ***€ 22,00*** |

### INTERVENTI DI IGIENE PERSONALE

| | |
|---|---|
| Bagno assistito | ***€ 12,50*** |

### LAVAGGIO INDUMENTI

| | |
|---|---|
| Lavaggio e stiratura di tutta la biancheria personale ad acqua | ***€ 6,00*** per 6 capi |

| | |
|---|---|
| **DEPOSITO CAUZIONALE** | **€ 800,00** |

## Allegato 2)

# QUESTIONARIO PER LA RILEVAZIONE DELLA SODDISFAZIONE DEGLI UTENTI DEGLI ALLOGGI PROTETTI PER ANZIANI

Come è avvenuto il Suo primo contatto con la struttura:

- Su segnalazione di altri ospiti
- Su suggerimento di conoscenti o amici
- Comune di residenza
- per contatto diretto con i nostri operatori
- altro (specificare) ……

| Come giudica | BUONO | DISCRETO | INSUFFICIENTE | NON UTILIZZATO |
|---|---|---|---|---|
| L'accoglienza ricevuta | | | | |
| La competenza percepita del personale | | | | |
| La struttura e gli ambienti | | | | |
| La gamma dei servizi proposti | | | | |
| Gli interventi di pulizia degli ambienti | | | | |
| Servizio amministrativo | | | | |
| Servizio di Fisioterapia | | | | |
| Servizio di assistenza alla persona | | | | |
| Servizio di animazione | | | | |
| Servizio di ristorazione | | | | |

Se dovesse esprimere un giudizio complessivo, si ritiene soddisfatto dei servizi offerti?

- Si
- Abbastanza
- No

Note, osservazioni e suggerimenti:

| |
|---|
| |
| |
| |
| |