

CARTA DEI SERVIZI

STRUTTURA A PREVALENTE ACCOGLIENZA ALBERGHIERA
“IL SORRISO DELL’ANZIANO”



*Il sorriso e il bacio dei nonni sono un tesoro
da custodire tra le più grandi ricchezze della vita!*

(Papa Francesco)

“Tutti i cittadini hanno pari dignità sociale e sono uguali davanti alla legge, senza distinzione di sesso, di razza, di religione, di opinioni politiche, personali e sociali. È 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 e l’effettiva partecipazione di tutti i lavoratori, all’organizzazione politica, economica e sociale del Paese”.
Art. 3 della Costituzione Italiana

La **Carta dei Servizi** è un documento sempre a disposizione degli ospiti, teso a facilitare la fruizione dei servizi e a rendere informati gli ospiti sulle caratteristiche complessive del sistema e della organizzazione. Alla stipula del Contratto di ingresso il contraente ne riceve una copia. Chiunque volesse visionarla troverà comunque sempre disponibile in Struttura la versione aggiornata.

La Carta è un patto che si stipula con l’utente: il patto è un impegno. La Carta dei Servizi sarà lo strumento di tutela degli ospiti e dei loro familiari poiché esplicita, e rende quindi esigibili gli obiettivi, le prestazioni e i servizi offerti, le modalità da seguire nell’attuazione degli interventi e i livelli di qualità da rispettare nella gestione del servizio stesso.

La presente Carta dei Servizi è uno strumento dinamico, aperto alle integrazioni, per consentire il confronto, raccogliere punti di vista e osservazioni. Eventuali variazioni del presente documento, saranno concordate e condivise con le stesse modalità al fine di proseguire e ottimizzare il percorso di miglioramento dei servizi offerti.

Indice

1. Cos'è la Carta dei Servizi

1. Presentiamo la nostra Carta dei Servizi
2. I principi ispiratori
3. Le finalità

2. Presentazione della Struttura

1. Chi siamo
2. Organizzazione della struttura
3. I servizi erogati
4. I nostri orari
 - 4.1 Giornata tipo presso la Struttura
1. I servizi compresi nella retta
 - 5.1 Il Servizio Alberghiero
1. I servizi non compresi nella retta
2. La retta

3. Come si accede al servizio

1. Domanda e documenti di ammissione
2. Accoglienza e presa in carico dell'utente
3. Regole di vita comunitarie
4. Dimissione

4. Il personale

1. Il nostro organigramma
2. Volontariato e tirocini

5. Altre disposizioni

1. Emergenze
2. Suggerimenti e reclami
3. Diritti e doveri degli ospiti e dei loro familiari

1. Cos'è la Carta dei Servizi



1.1 Presentiamo la nostra Carta dei Servizi

La *Carta dei Servizi* è un documento nel quale l'utente trova:

- la presentazione dell'ente erogatore e la dichiarazione dei propri fini istituzionali e dei propri principi;
- le informazioni utili per fruire in maniera agevole delle prestazioni e dei servizi dell'ente erogatore;
- la presentazione, sotto forma di standard di qualità e di impegni programmatici, degli obiettivi che l'ente intende raggiungere;
- le modalità con le quali si assicura la tutela del cittadino utente rispetto ai disservizi;
- le modalità di verifica degli impegni assunti dell'ente erogatore.

1.2 I principi ispiratori

La *Carta dei Servizi* contiene i principi sui quali si basa il lavoro della nostra Struttura, i quali sono:

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

PARTECIPAZIONE: l'utente è parte attiva della struttura. La partecipazione deve coinvolgere anche i familiari punto di riferimento dei nostri ospiti.

IMPARZIALITÀ: i comportamenti degli operatori verso gli utenti sono obiettività, giustizia ed imparzialità.

EFFICACIA ed **EFFICIENZA**: per efficacia ed efficienza si intendono le capacità di un sistema organizzato nel realizzare i propri fini attraverso il migliore utilizzo delle risorse.

La Direzione della struttura garantisce agli utenti le seguenti funzioni:

- **informazione**
- **accoglienza**
- **tutela**
- **partecipazione**

INFORMAZIONE: questa funzione assicura l'utente (l'ospite o un suo familiare) la piena conoscenza delle attività e servizi offerti dalla struttura "*Il Sorriso dell'Anziano*".

ACCOGLIENZA: l'accoglienza all'interno della struttura è svolta dagli operatori socio-sanitari (OSS). Il personale provvede nei confronti dell'utente a garantire accoglienza all'interno della struttura 24 ore su 24.

TUTELA: la funzione relativa alla tutela dell'utente è assolta attraverso i seguenti strumenti.

- ***Diritto di accettazione***: ogni persona deve essere accettata come individuo portatore di valori e non di etichetta.
- ***Diritto alla critica***: ogni persona può esprimere il suo pensiero e la sua critica inerente le attività e le disposizioni che la riguardano.
- ***Diritto al rispetto e al pudore***: ogni persona deve essere chiamata con il proprio nome e cognome e devono essere rispettate la sua riservatezza e il suo concetto di pudore.
- ***Diritto di riservatezza***: ogni persona ha diritto al rispetto del segreto su notizie personali, anche secondo quanto previsto dalla legge 675/96 e successive modificazioni.
- ***Diritto di pensiero e di religione***: ogni persona deve poter esplicitare le sue ideologie filosofiche, sociali e politiche, e praticare la propria confessione religiosa.

1.3 Le finalità

La Struttura è a prevalente accoglienza alberghiera, caratterizzata da bassa intensità assistenziale e destinata ad ospitare persone ultra sessantacinquenni, le quali non possono vivere autonomamente nel proprio nucleo familiare. La struttura può ospitare un numero massimo di **12 ospiti autosufficienti o parzialmente non autosufficienti**.

2. Presentazione della Struttura

2.1 Chi siamo

La Struttura “*Il Sorriso dell’Anziano*”, ubicata nel comune di Vasto in Via San Giovanni Bosco n° 10, si rivela adatta per offrire un servizio decisamente concreto grazie alla sua posizione favorevole, poiché collocata nelle vicinanze dell’Ospedale di Vasto e della strada statale 16 Adriatica (SS16) che collega i comuni confinanti e le regioni vicine. La posizione inoltre è ottimale all’interno della città stessa in quanto è situata in una zona a poca distanza dal centro cittadino e vicino alle famiglie di origine. La Struttura offre inoltre il servizio di accompagnamento qualora l’anziano desideri tornare alla residenza d’origine per i periodi di festività o quando ha la necessità e il desiderio di ritornare dai propri affetti.

La Struttura nasce perché sono cresciuto con i nonni che mi hanno coccolato ed amato, e con dei genitori che lavorano in ambito ospedaliero. Io inoltre ho maturato un’esperienza nell’ambito dell’assistenza sia privata sia in quella di strutture per anziani.

2.2 Organizzazione della Struttura

La Struttura è stata rimodernata e costruita con assenza di barriere architettoniche, in quanto si articola su un piano e lo spazio è disponibile da tutti. La Struttura ha la capacità ricettiva di 12 posti letto in camere doppie con bagno all’interno delle stanze, di cui 2 camere sono predisposte di terrazzino privato.

La Struttura è così composta:

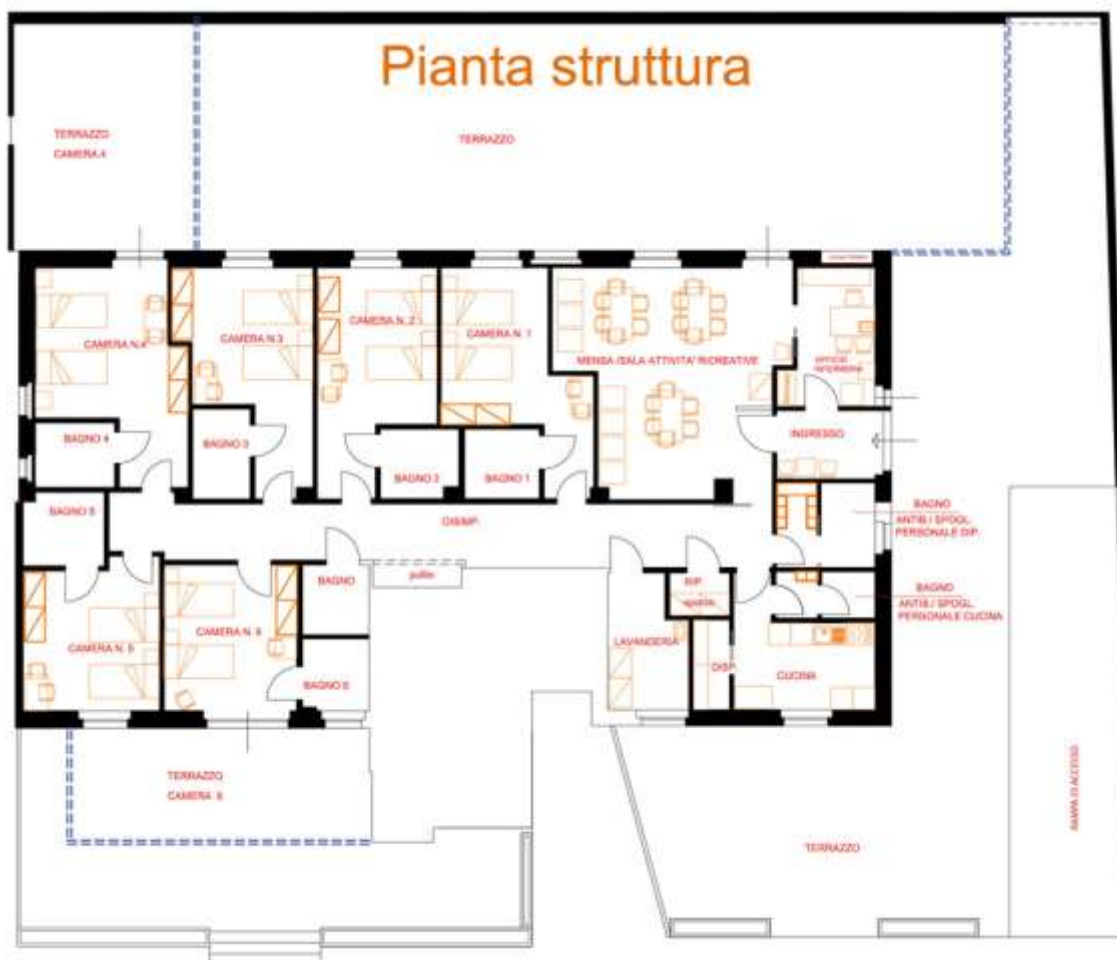
- **Sala da pranzo**
- **Soggiorno**
- **Sala lettura e relax** molto accogliente, con ampi e luminosi spazi, con tavoli, comode sedie, poltrone e divani comodissimi. Dotata inoltre di una TV maxischermo e impianto di climatizzazione.
- **Cortile interno** molto ampio, da cui si accede attraverso una porta antipanico in vetro, per godere all’aria aperta delle belle giornate e stare tra la quiete e la compagnia di altri ospiti. Esso è privo inoltre di barriere architettoniche e vi sono presenti tavoli e sedie per poter stare comodamente all’aperto.
- **Cucina** allestita con i mobili e gli elettrodomestici di ultima generazione, con l’intento di accontentare tutte le richieste culinarie degli ospiti.
- Infermeria dotata di frigo per eventuali medicinali, armadio farmaci, armadio per cartelle cliniche e documenti, scrivania, telefono, pc, tv per la supervisione dell

impianto di videosorveglianza dell'intera struttura dove è collegato tramite wi.fi al telefono del direttore, per dare maggiore sicurezza all'anziano .

- **Camere da letto.** Sono presenti 6 camere da letto per gli ospiti, interamente arredate con armadi, comodini, scrittoi con sedie, TV con poltroncine, campanelli d'allarme, telecamere di sorveglianza e ventilatore da soffitto a 3 pale. All'interno di ogni camera è presente una sala da bagno per disabili, la quale è spaziosa, funzionale, fornita di tutti gli ausili e gli accessori necessari, oltreché di un campanello d'allarme. Di cui 2 camere sono predisposte di terrazzino privato.

Inoltre nella Struttura sono presenti i seguenti locali:

- **Ufficio** dotato di tutte le attrezzature tecnologiche (pc, telefono, fax), rete Wi-Fi e video sorveglianza.
- **Locali tecnici** (caldaia, autoclave).
- **Spogliatoio** per il personale sanitario con bagno interno.
- **Spogliatoio** per il personale di cucina con bagno interno.
- **Lavanderia**
- **Stanze ripostiglio**
- **Stanze deposito**
- **Stireria**
- **Guardaroba**
- **Bagno per utenti esterni**



2.3 I servizi erogati

A) Servizio di assistenza domiciliare

B) Servizio in struttura residenziale



A) Assistenza domiciliare consiste in una serie di prestazioni di natura socio-assistenziale al domicilio di anziani, al fine di consentire il mantenimento della loro autonomia nel loro ambiente e sociale.

Offriamo supporto tutti i giorni inclusi i festivi in massima sicurezza alle famiglie che hanno necessità di assistenza per i propri cari.

Assistere e far compagnia agli anziani è un mestiere, una professione seria e importante che bisogna svolgere con amore e professionalità

Il servizio si avvale di personale di tipo assistenziale qualificato

Le prestazioni erogate sono le seguenti:

- **Cura della persona** (alzata e messa a letto, igiene personale, bagno completo, deambulazione assistita, mobilizzazione, passaggi posturali ecc.)
- **Cura dell'ambiente di vita** (preparazione pasti, igiene ambientale ordinaria, riordino biancheria ecc.)
- **Prestazioni legate alle esigenze verso l'esterno.**
- (Spesa e commissioni, interventi di socializzazione, accompagnamento verso strutture, uscite specialistiche ecc.)

B) La Struttura eroga agli ospiti servizi di tipo alberghiero, assistenziale, ricreativo, di assistenza medica, e di sorveglianza.

Il servizio alberghiero prevede l'alloggio in camere doppie con servizio di colazione, pranzo, merenda e cena. Vi è inoltre la possibilità di menù elaborati dalla dietista della ASL, sulla base delle esigenze alimentari della terza età e di menù personalizzati.

Il servizio assistenziale consiste nel supportare l'anziano nelle attività di vita quotidiana come l'igiene personale, la vestizione, l'igiene degli ambienti, la mobilizzazione, l'assunzione dei pasti e dei medicinali, il servizio lavanderia con il cambio settimanale della biancheria da letto e giornaliero della biancheria intima.

A pagamento su richiesta dell'ospite vi è la possibilità del servizio di tintura, di taglio e piega dei capelli, di rasatura della barba, di trattamenti estetici, di trasporto e di accompagnamento per visite specialistiche.

Il servizio ricreativo prevede lo svolgimento di attività manuali e ludiche. Tale servizio stimola la socializzazione attraverso diverse attività: di lettura, di laboratorio

artistico, di ginnastica dolce, di ballo, di gioco di gruppo, di giardinaggio, di pet therapy, di laboratorio di cucina e di artigianato. Periodicamente la Struttura avrà altresì cura di festeggiare tutte le ricorrenze annuali e i rispettivi compleanni con le famiglie, organizzare gite e visite guidate di gruppo.

Il servizio di assistenza medica è erogato dal medico di base con la collaborazione del medico responsabile di struttura coadiuvato dall'infermiere e dell'oss.

Il servizio di sorveglianza. Per tutelare gli ospiti abbiamo attivato un sistema di videosorveglianza presente in ogni camera, negli spazi comuni e negli spazi esterni alla Struttura.

2.4 I nostri orari

La Struttura è articolata per 24 ore su 24 per 365 giorni all'anno e accoglie persone anziane autosufficienti e parzialmente non autosufficienti anche per periodi transitori di sollievo alle famiglie o quando non sia più possibile la loro permanenza nel nucleo originale. Le visite dei parenti possono avvenire ogni giorno, sulla base di impegni di ogni singolo ospite, non interferendo con il funzionamento del servizio, preferibilmente dalle 16:00 alle 17:30.

Gli operatori presenti in turno sono a disposizione per fornire informazioni di carattere generale. Per informazioni più dettagliate inerenti lo stato di salute e/o informazioni di carattere amministrativo è necessario rivolgersi al personale amministrativo. Periodicamente sono organizzate delle riunioni individuali e di gruppo con gli ospiti della Struttura e con i loro parenti in modo da intervenire ed affrontare alcune criticità e raccogliere suggerimenti.

N.B. L'orario d'ingresso dei parenti per la visita agli ospiti deve essere prenotato con la compilazione della modulistica in direzione

2.4.1 Giornata tipo presso la Struttura

L'organizzazione della Struttura ricalca quella di una abitazione a gestione familiare, pertanto anche gli orari seguono lo stesso tipo di strutturazione.

- **Dalle 7:00 alle 9:30:** l'ospite viene alzato, viene effettuata l'igiene personale ed il nursing di base (terapia, medicazioni, prelievi ematici, etc.); l'ospite viene accompagnato nella sala adibita per la colazione.

- **Dalle 09:30 alle 11:45:** attività di animazione (riabilitazione cognitiva, musicoterapia, attività ludico ricreative, terapia artistica e terapia del colore); fisioterapia individuale e di gruppo, attività motoria (ad esempio passeggiate nelle belle giornate).

- **Dalle 12:00 alle 13:00:** somministrazione del pranzo; assistenza agli ospiti con difficoltà di alimentazione autonoma; somministrazione terapia; monitoraggio qualità e quantità pasti e idratazione.
- **Dalle 13:00 alle 15:00:** possibilità per l'ospite di riposare nella propria camera oppure rilassarsi nel salone guardando la TV o svolgendo attività ricreative;
- **Dalle 15:00 alle 17:45:** fisioterapia; attività di animazione (riabilitazione cognitiva, attività ludico ricreative, terapia artistica e terapia del colore); merenda.
- **Dalle 18:00 alle 19:30:** somministrazione della cena; assistenza agli ospiti con difficoltà di alimentazione autonoma; somministrazione terapia; monitoraggio qualità e quantità pasti e idratazione.
- **Dalle 19:30 alle 21:00:** l'ospite viene accompagnato nelle camera; igiene personale, preparazione al riposo notturno; assunzione terapia.
- **Dalle 21:00 alle 7:00:** riposo notturno; effettuazione controllo e cambi secondo necessità.

N.B. Gli orari di entrata dei visitatori e l'erogazione delle attività degli ospiti nella struttura possono subire delle modifiche CAUSA – COVID

La **Giornata Tipo** è esposta nella bacheca centrale presso la Direzione della Struttura. L'organizzazione della giornata e delle attività tiene conto delle esigenze e dei ritmi di vita degli ospiti compatibilmente con i programmi assistenziali individuali.

2.5 I servizi compresi nella retta

La Struttura offre prestazioni di assistenza alla persona, articolate secondo il progetto individuale di ogni singolo ospite. Inoltre nella Struttura sono presenti attività educative in grado di favorire il benessere psicofisico, sviluppare e mantenere le autonomie e capacità degli ospiti. Sono favorite attività di animazione e feste.

La retta comprende:

- **Assistenza alberghiera e socio sanitaria, diurna e notturna con aiuto nell'igiene quotidiana;**
- **Assistenza infermieristica;**
- **Servizio di lavanderia e stireria;**
- **Fornitura di lenzuola, asciugamani e coperte;**
- **Terapia occupazionale;**
- **Attività ricreative;**
- **Attività di animazione;**
- **Attività sociali e culturali;**
- **Servizio guardaroba;**
- **Ristorazione con cucina interna;**
- **Posta e Internet;**
- **Servizio di accoglienza.**
- **Acqua depurata con filtri**

2.5.1 Il Servizio Alberghiero

Il Servizio Alberghiero è di carattere familiare e prevede diete giornaliere differenziate, prestabilite settimanalmente, salvo casi di specifica prescrizione medica. Le diete vengono predisposte con la consulenza del medico. I pasti sono serviti in sala da pranzo, ma in casi particolari la Direzione può autorizzare il servizio in stanza. I pasti da somministrare agli ospiti sono: prima colazione, pranzo, merenda e cena, da erogare secondo le qualità e quantità previste nella tabella dietetica predisposta dalla ASL.

2.6 I servizi non compresi nella retta

Nella retta non risulta compreso quanto specificato nel dettaglio che è da considerarsi quindi a carico dell'ospite e/o della sua famiglia o tutore.

- **Capi di abbigliamento personale comprese le calzature;**
- **Piccole spese di vita quotidiana (sigarette, riviste, ecc.);**
- **Farmaci, ausili medici non erogati dal SSN (Sistema Sanitario Nazionale);**
- **Eventuali Ticket per farmaci, accertamenti ed esami;**
- **Visite mediche specialistiche a domicilio;**
- **Medicazioni avanzate e flebo-terapia;**
- **Servizio di Parrucchiera e Pedicure;**
- **Trasferimento con ambulanza privata;**
- **Fisioterapia;**
- **Parrucchiere-Barbiere;**
- **Estetista;**
- **Trasporto e accompagnamento visite mediche;**
- **Segretariato e disbrigo pratiche personali.**

Inoltre è messo a disposizione degli ospiti un servizio di trasporto verso i più vicini ambulatori, laboratori di analisi, cliniche o ospedali qualora sia necessario effettuare visite specialistiche.

2.7 La retta

Il prezzo viene corrisposto anticipatamente per rate mensili, la prima al momento dell'ammissione, quelle successive entro il giorno 5 di ciascun mese successivo di riferimento. Il pagamento può essere effettuato con bonifico bancario. In caso di insolvenza la Struttura si troverà costretta a provvedere direttamente al trasferimento dell'ospite presso la famiglia di provenienza (o del garante) addebitando ad essa i costi sostenuti, oltre l'insoluto

3. Come si accede al servizio



3.1 Domanda e documenti di ammissione

L'accoglienza nella Struttura prevede la compilazione dell'apposita modulistica che raccoglie tutte le informazioni di tipo anagrafico, sociale e sanitario necessarie ad una valutazione complessiva del bisogno del richiedente.

I documenti necessari sono:

- **fotocopia della carta d'identità valida;**
- **fotocopia del codice fiscale;**
- **certificato di residenza;**
- **fotocopia della tessera sanitaria;**
- **esenzione ticket (se in possesso);**
- **documentazione sanitaria aggiornata (almeno all'ultimo anno: esami diagnostici comprensivi di sierologica per epatite B e C e, su consenso, anche HIV, cartelle cliniche, cartellini di dimissioni;**
- **Certificato attestante l'esecuzione della 3^a dose del vaccino per il covid, ed altri vaccini;**
- **nominativo del Medico Curante;**
- **nominativo del Medico Specialista di riferimento;**
- **una relazione su eventuali diete, eventuali allergie/intolleranze alimentari, eventuali effetti collaterali da farmaci;**
- **certificato malattie infettive;**
- **certificato della terapia farmacologica in atto alla data di ingresso.**

Ai familiari al momento dell'ingresso viene consegnato il Regolamento della Struttura e il Contratto di permanenza dell'utente in duplice copia.

3.2 Accoglienza e presa in carico dell'utente

Al momento dell'ammissione, all'Ospite, ed eventualmente ai suoi familiari, viene presentata la struttura.

Vengono fornite le prime informazioni (orario dei pasti, programma delle attività ecc.) e presentati gli operatori presenti. Verrà esaminata tutta la documentazione prodotta e stilato il fascicolo personale, raccogliendo tutte le informazioni riguardanti la vita dell'ospite, le relazioni sociali, le attività nel tempo libero ed ogni altra informazione utile per una maggiore conoscenza.

3.3 Regole di vita comunitaria

La nostra Struttura, assicura agli ospiti una normale vita di relazione in base alle proprie propensioni e desideri. Pertanto l'ospite si impegna a:

- **osservare le regole di igiene della persona e dell'ambiente;**
- **rispettare il buon stato degli spazi comuni, degli arredi e degli impianti presenti all'interno della Struttura;**
- **consentire al personale in servizio o ad altra persona incaricata dall'Amministrazione di accedere nelle stanze per operazioni di pulizia e/o di controllo e riparazione degli impianti tecnologici;**
- **utilizzare un abbigliamento decoroso e consono alla vita di comunità.**

Inoltre è fatto divieto agli ospiti e/o ai loro familiari introdurre all'interno della Struttura e nelle stanze, sostanze stupefacenti, apparecchi elettrici per il riscaldamento compresi termo coperte, fornelli, etc. E' vietato fumare in stanza e negli spazi comuni.

3.4 Dimissione

In fase di dimissione la Struttura rilascia una relazione attestante lo stato di salute dell'ospite, le linee guida del progetto educativo individualizzato, le attività proposte e ogni ulteriore indicazione necessaria alla presa in carica futura.

4. Il personale



4.1 Il nostro organigramma

Il personale che opera nella Struttura è composto dalle seguenti figure professionali:

1. **Direttore**
2. **Medico Responsabile di Struttura**
3. **Operatori Socio-Sanitari (OSS)**
4. **Infermiere Professionale**
5. **Cuoca**

1. Il Direttore ha funzioni di coordinamento del personale, rapporti con i parenti e con l'ospite, rapporti con i medici e tutte le figure professionali addette all'assistenza.

2. Il Medico Responsabile di Struttura è la figura di riferimento per la persona anziana, infonde sicurezza e tranquillità agli ospiti e a tutti gli operatori. Egli collabora attivamente con tutte le figure professionali coinvolte nell'assistenza, oltre che con l'ospite e i suoi familiari.

3. Gli Operatori Socio-Sanitario (OSS) si occupano quotidianamente delle prestazioni tutelari e assistenziali rispondendo sinergicamente ai bisogni dell'ospite. In particolare i loro compiti riguardano la cura dell'igiene personale dell'ospite come i bisogni fisiologici, l'igiene personale, il cambio dei pannoloni, la somministrazione degli alimenti, etc. L'OSS collabora con tutta l'equipe sanitaria con l'obiettivo di

rendere la giornata della persona anziana con meno disagi possibili e piena d'interesse all'interno della collettività.

4. L'Infermiere Professionale ha un ruolo fondamentale nella cura e nell'assistenza dell'anziano, in quanto opera in stretta collaborazione con il Medico e garantisce le prestazioni infermieristiche necessarie come la somministrazione della terapia. Cura inoltre il rapporto con il Medico e le altre figure sanitarie.

4.2 *Volontariato e tirocini*

La Struttura promuove ogni forma di presenza delle Associazioni di volontariato e/o di singoli volontari per lo svolgimento di attività di sostegno degli ospiti. Qualsiasi Associazione di volontariato – purché in regola con le disposizioni di legge – può essere autorizzata a svolgere delle attività di accompagnamento, di animazione e di supporto all'assistenza, a condizione che le stesse si integrino con le finalità e le modalità operative della Struttura.

La Struttura deve implementare e potenziare le attività finalizzate ad accogliere:

- **Personale volontario che già faccia parte di un'associazione riconosciuta o da iscrivere in qualità di socio-volontario;**
- **Tirocinanti dei corsi di qualifica operatore socio-sanitario (OSS) e operatore socio-sanitario specializzato (OSSS).**

I volontari e i tirocinanti verranno affiancati al personale dipendente in servizio, durante le attività assistenziali, educative, riabilitative, ludico-ricreative e di animazione programmate nella Struttura.

5. La Cuoca si occupa all'interno della Struttura della preparazione, della manipolazione e della cottura dei cibi in base alle Diete prestabilite, rispettando le procedure in materia di HACCP per garantirne la salubrità.



5. Altre disposizioni

5.1 Emergenze

In caso di emergenze a carattere non sanitario nelle ore notturne gli operatori presenti nella Struttura contattano il Direttore, o persona delegata, in modo da avvalersi della sua collaborazione.

Durante le ore del giorno si fa riferimento sia al Direttore della Struttura sia agli Operatori presenti in turno. Per eventuali emergenze a carattere sanitario (sia diurne sia notturne) gli operatori si avvalgono del servizio di reperibilità del Medico della Struttura e/o del Pronto Soccorso, comunicando al Direttore della Struttura che fornisce pronta comunicazione alle Famiglie dell'accaduto.

5.2 Suggerimenti e reclami

I familiari e gli ospiti possono presentare osservazioni o reclami mediante:

- **colloquio con il Direttore;**
- **comunicazione telefonica;**
- **modulo predisposto da parte della Struttura per la segnalazione di suggerimenti e reclami.**

Le osservazioni, qualora non trovino immediata soluzione, avranno risposta formale entro 15 giorni dalla segnalazione.

5.3 Diritti e doveri degli ospiti e dei loro familiari

DIRITTI

1. L'Ospite ha il diritto di essere assistito con premura e attenzione nel rispetto della dignità umana e delle proprie convinzioni filosofiche e religiose;
2. L'Ospite ha il diritto di ottenere informazioni relative alle prestazioni erogate ed alle modalità di accesso;
3. L'Ospite ha il diritto di veder rispettato il proprio d'ambiente di vita;
4. L'Ospite ha il diritto di ottenere che i dati relativi alla propria persona ed a ogni altra circostanza che lo riguardi rimangano segreti;
5. L'Ospite ha il diritto di proporre reclami che debbono essere sollecitamente esaminati e di venire tempestivamente informato sull'esito degli stessi.

DOVERI

1. L'Ospite ha il dovere di rispettare la dignità degli Operatori della Struttura;
2. L'Ospite ha il dovere di osservare le regole di convivenza concordate con gli Operatori e con gli altri Ospiti della Struttura;
3. L'Ospite ha il dovere di collaborare nel far sì che lo spazio abitativo sia il più possibile su misura delle proprie esigenze personali e nel rispetto delle diverse individualità;
4. I Familiari hanno il dovere di saldare nei tempi previsti la retta e le eventuali spese;
5. L'Ospite e i suoi Familiari sono tenuti ad avere cura degli arredi e degli accessori della Struttura.

Direttore
Daide D'Ottavio



Residenza per anziani
“Il sorriso dell'anziano”

Via S. Giovanni Bosco, 10
Vasto (CH)

Numero struttura
tel. 0873.327848

Numero Direttore
Davide D'Ottavio
340.2234727

Numero Coordinatrice
Paola Di Vincenzo
340.2607907

www.ilsorrisodellanziano.it
email: ilsorrisodellanziano@gmail.com

Rag Sociale: Il sorriso dell'anziano P.Iva 02636590693
Via S. Giovanni Bosco, 10 - Vasto (CH)