



OASI SANT'ANTONIO

**CARTA DEI SERVIZI
REGOLAMENTO**

***“OASI SANT'ANTONIO”
CASA PROTETTA
VIA DEI CIPRESSI
FURCI SICULO (ME)***

INDICE

1. FINALITÀ
2. STRUTTURA
3. DESTINATARI
4. AMMISSIONE
5. DIMISSIONE
6. RETTE DI PRESENZA
7. PRESTAZIONI E SERVIZI
8. DIRITTI ED IMPEGNI DELL'OSPITE
9. PERSONALE
10. PARTECIPAZIONE, OSPITI E FAMILIARI
11. RIFERIMENTI NORMATIVI
12. CARTA EUROPA DEI DIRITTI DEGLI ANZIANI NELLE ISTITUZIONI
13. APPROVAZIONE
14. RECLAMI

1. FINALITÀ

La Casa Protetta “Oasi Sant'Antonio” è una struttura residenziale rivolta all'ospitalità permanente o transitoria di anziani in condizioni psicofisiche di autosufficienza e non, in grado di fornire prestazioni di tipo alberghiero ed assistenziale.

Le suddette prestazioni possono essere integrate da servizi interni ed esterni rivolti alla popolazione anziana presente, quali quelli di centro diurno, mensa, attività motoria, animazione socioculturale od altri ritenuti idonei allo sviluppo di sinergie e politiche sociali per la terza età.

La permanenza dell'ospite può avere anche carattere transitorio quale soluzione a specifiche situazioni abitative o familiari; si prevedono quindi, fatta salva la disponibilità di posti, anche i servizi di pronta accoglienza, o di accoglienza temporanea e stagionale.

2. STRUTTURA

La Casa Protetta “Oasi Sant'Antonio” sorge a Furci Siculo (ME) in via dei Cipressi, è una struttura che si articola su quattro piani: seminterrato, piano rialzato, primo piano e secondo piano.

Gli spazi sono così dislocati:

Seminterrato

Locali tecnici:

- 1 Lavanderia
- 1 Sala hobby
- 1 Locale gruppo elettrogeno
- 2 Spogliatoi dipendenti
- 1 Ufficio amministrazione/economato
- 1 Camera ardente
- 1 Locale antincendio
- 1 Locale autoclave
- 1 Locale deposito
- 1 Dispensa

Piano terra

NUCLEI OASI	CAMERE	
	DOPPIE	TRIPLE
OASI DEI GERANI	4	2

- 1 Hall d'ingresso/reception
- 1 Sala d'attesa
- 1 Ufficio tecnico
- 1 Ambulatorio medico
- 1 Sala ristorante con annessa cucina
- 1 Call center
- 1 Direzione
- 1 Servizi sociali
- 1 Sala congressi con annessa reception
- 1 Sala bar

Primo piano

NUCLEI OASI	CAMERE	
	SINGOLE	DOPPIE
OASI DELLE GINESTRE	3	5
OASI DELLE MIMOSE	6	6

- 3 Soggiorni
- 2 Stanze personale/infermeria

Secondo piano

NUCLEI OASI	CAMERE	
	SINGOLE	DOPPIE
OASI DELLE ROSE	3	5
OASI DEI GLICINI	6	6

- 3 Soggiorni
- 2 Stanze personale/infermeria

La struttura, inoltre, offre agli ospiti un'ampia area esterna attrezzata a verde con panchine e viali, n. 03 ascensori in alternativa alle due rampe di scale ed aree parcheggio.

I servizi a disposizione in ogni camera sono:

- bagno
- presa per televisione
- presa per telefono abilitato alle chiamate interne o al solo ricevimento delle esterne
- chiamata di soccorso

3. DESTINATARI

La Casa Protetta "Oasi Sant'Antonio" è istituzionalmente destinata ad ospitare persone anziane di ambo i sessi in condizioni psicofisiche di autosufficienza e di parziale o totale non autosufficienza .

4. AMMISSIONE

MODALITA' E REQUISITI

L'ammissione alla struttura residenziale viene approvata sulla base della proposta e del parere vincolante della Direzione, a sua volta basata sulla documentazione presentata dal richiedente e sulla relazione del competente Servizio Sociale della casa Protetta.

La richiesta di ammissione al servizio, redatta su idoneo modello predisposto dalla Direzione, non è impegnativa e la sola sua presentazione non costituisce diritto all'accesso.

L'ammissione alla struttura prevede a titolo precauzionale il versamento di una cauzione pari ad una mensilità. Detta somma non sarà produttiva di interessi e verrà restituita, al netto di eventuali spese sostenute nell'interesse dell'anziano e di eventuali danni causati dallo stesso, al termine del rapporto contrattuale.

Il possesso dei requisiti per l'ammissione, delle condizioni psicofisiche, viene accertato tramite le dichiarazioni e la documentazione presentata dal richiedente al servizio, sulla base di quanto formalmente richiesto, in via preventiva, dalla Direzione.

DOCUMENTAZIONE

La domanda di ammissione (modulo predisposto dalla Direzione) dovrà essere corredata dai seguenti documenti:

- certificato del medico curante redatto su apposito modulo (allegato A)
- dichiarazione di impegno al pagamento della retta da parte del richiedente (allegato B) o dei familiari (allegato B/1) o del comune di competenza (allegato B/2)
- accettazione della Carta dei Servizi (allegato C)
- formula di consenso per il trattamento dei dati sensibili (allegato D)
- foto formato tessera
- fotocopia di un valido documento di riconoscimento
- fotocopia della tessera sanitaria/codice fiscale
- eventuali esenzioni ticket
- eventuale riconoscimento invalidità civile
- eventuali pratiche autorizzate ausili del S.S.N.
- dichiarazione dei redditi o altro documento equipollente.

5. DIMISSIONE

La dimissione di un Ospite dalla struttura può avvenire:

- per esplicita richiesta dell'Ospite e/o dei familiari;

- per decisione motivata della Direzione amministrativa e/o sanitaria quando l'utente:

1) assume un comportamento contrario alle norme della presente Carta di Servizi e dunque incompatibile con la vita comunitaria della struttura residenziale;

2) non provveda al saldo della retta mensile entro 30 giorni dalla scadenza della stessa;

3) necessita, per sopraggiunti problemi di salute, di ricovero in ospedale o in altra struttura assistenziale (salvo le previsioni di cui al successivo art. 6);

In caso di dimissioni per esplicita richiesta dell'Ospite (o familiari) senza preavviso di almeno n. 15gg e/o prima della scadenza del mese, l'Ospite è tenuto al pagamento della retta per l'intero mese, atteso che la Direzione garantisce la disponibilità del posto letto all'Ospite escludendo altre richieste di ammissione.

Nell'ipotesi di soggiorno a tempo determinato l'Ospite che intenda rimanere oltre la data di scadenza dovrà inoltrare apposita istanza alla Direzione, che si riserverà di autorizzare il prolungamento del soggiorno.

6. RETTE DI PRESENZA

Le rette di presenza sono stabilite e riconfermate annualmente, su proposta della Direzione amministrativa, formulate in sintonia con quanto previsto a livello regolamentare.

Nel caso di utenti in condizioni di indigenza, il Comune competente per domicilio può intervenire, producendo regolare atto in base al quale autorizza il ricovero stesso assumendosi a proprio carico la contabilità della retta di presenza (eventualmente suddivisa tra ospite, familiari civilmente obbligati e Comune) e tutti i relativi oneri economici.

Il Comune domicilio di soccorso è tenuto a versare in un'unica soluzione alla struttura residenziale (entro e non oltre il quindicesimo giorno del mese successivo a quello di riferimento) gli importi completi di retta relativa a tutti gli ospiti di propria competenza.

Gli ospiti che provvedono al pagamento della retta in forma autonoma mantengono un rapporto diretto con la struttura residenziale che li accoglie, eseguendo il pagamento della retta alla scadenza prevista.

Gli importi dovuti relativi ad eventuali servizi integrativi, ove previsti, vengono comunicati periodicamente dalla Direzione della struttura, a seconda dei casi, al Comune competente o direttamente all'ospite e quindi addebitati e saldati.

Il mancato pagamento delle rette mensili comporta l'applicazione degli interessi nella misura praticata dagli istituti bancari per la cessione del credito, a decorrere dal trentunesimo giorno dalla scadenza di ciascuna mensilità.

Per gli utenti in condizioni di indigenza, il Comune competente per domicilio di soccorso deve in ogni caso provvedere, a scadenza, al saldo delle rette dovute.

In caso di inadempienza del Comune la direzione si riserva di adire le vie legali per il recupero del credito maturato, richiedendo anche la dimissione dell'ospite, come previsto all'art. 5 del presente regolamento.

La fascia di retta attribuita ad ogni ospite, nei limiti fissati, può subire variazioni in corso d'anno a causa del mutamento dello stato di salute degli stessi (riconoscimento del passaggio dalla condizione di autosufficienza a quella di non autosufficienza).

In caso di assenze dell'Ospite superiori a tre giorni consecutivi (ricovero ospedaliero, soggiorno presso familiari, ecc.) se l'ospite vuole mantenere la disponibilità del posto letto, è tenuto al pagamento dell'intera retta di presenza al netto delle spese di vitto pari a € 7,35 pro-die.

Nell'ipotesi in cui non intenda provvedere al pagamento dell'intera retta per il periodo di assenza, la Direzione non garantirà la conservazione del posto letto, considerando l'Ospite dimesso.

6. A - RETTE DI PRESENZA OSPITI A TEMPO INDETERMINATO

Le rette di presenza giornaliera per l'anno 2012 (in vigore dal 01 Gennaio 2012), sono di seguito indicate:

- utenti autonomi in camera singola: € 47,25
- utenti autonomi in camera doppia: € 42,00

Per gli utenti non autosufficienti la retta è soggetta ad incremento in misura proporzionale al grado di invalidità/autonomia ed al livello di assistenza necessario.

La retta di presenza include i seguenti servizi di ospitalità ed accoglienza residenziale e socio-assistenziale:

- vitto e alloggio
- pulizia e gestione igienico-sanitaria degli ambienti e del corredo
- servizio di lavanderia
- servizio infermieristico
- supporto socio-relazionale
- servizio animazione
- servizio ristorazione
- servizio tecnico/manutentivo

La retta di presenza non comprende **le prestazioni aggiuntive vedi allegato: «PRESTAZIONI AGGIUNTIVE», che verranno erogate solo su specifica istanza dell'Ospite e/o del richiedente l'ammissione o per variazione del carico assistenziale scaturente dall'aggravamento delle condizioni di autosufficienza .**

6. B - RETTE DI PRESENZA OSPITI A TEMPO DETERMINATO

Le rette di presenza giornaliera per l'anno 2012 (in vigore dal 01 Gennaio 2012), sono di seguito indicate:

- utenti autonomi in camera singola: € 55,00
- utenti autonomi in camera doppia: € 50,00

Per gli utenti non autosufficienti la retta è soggetta ad incremento in misura proporzionale al grado di invalidità/autonomia ed al livello di assistenza necessario.

La retta di presenza include i seguenti servizi di ospitalità ed accoglienza residenziale e socio-assistenziale:

- vitto e alloggio
- pulizia e gestione igienico-sanitaria degli ambienti e del corredo
- servizio di lavanderia
- servizio infermieristico
- supporto socio-relazionale
- servizio animazione
- servizio ristorazione
- servizio tecnico/manutentivo

La retta di presenza non comprende **le prestazioni aggiuntive vedi allegato: <PRESTAZIONI AGGIUNTIVE>**, che verranno erogate solo su specifica istanza dell'Ospite e/o del richiedente l'ammissione o per variazione del carico assistenziale scaturente dall'aggravamento delle condizioni di autosufficienza – vedi allegato <RICHIESTA PRESTAZIONI AGGIUNTIVE>.

7. PRESTAZIONI E SERVIZI

La struttura residenziale offre ai propri ospiti le prestazioni e i servizi indicati nella carta dei servizi, in sintonia con le finalità espresse all'articolo 1 del presente regolamento.

La Direzione risponde nei confronti degli ospiti esclusivamente per quanto riguarda il periodo di durata del servizio stesso e compatibilmente con le disponibilità di personale, attrezzature e mezzi a disposizione della struttura residenziale.

L'accoglimento nella casa Protetta non implica l'obbligo di custodia dell'ospite, ma solo l'impegno per l'ospitalità, il vitto ed i servizi previsti dal presente regolamento.

Ogni responsabilità al di fuori del servizio e della prestazione effettuata, ovvero le prestazioni non previste o non programmate per ogni ospite o non compatibili con la disponibilità di personale, attrezzature, mezzi, sono da ritenersi a carico delle persone civilmente obbligate per Legge in base agli articoli previsti dal Codice Civile (dall'art. 433 all'art. 448).

SERVIZI EROGATI

L'accoglimento nella struttura residenziale comporta la sistemazione in camere con il numero di posti letto prestabiliti in relazione alla disponibilità della stanza ed alla retta prefissata.

Il trattamento alimentare risponde per qualità e quantità alle esigenze dietetiche e tiene conto delle diverse abitudini alimentari degli ospiti. Il menù giornaliero è predisposto dalla Direzione in collaborazione con il cuoco, in riferimento alla tabella dietetica, ed anche in base alle patologie esistenti fra gli ospiti della struttura residenziale segnalate dal medico curante.

I pasti saranno consumati nella sala da pranzo e nei soggiorni al piano, secondo gli orari concordati:

- colazione: dalle ore 7.00 alle ore 8.30
- pranzo: dalle ore 12.00 alle ore 13.30
- cena: dalle ore 18.30 alle ore 20.00

E' consentito all'ospite il lavaggio in proprio, in quantità limitate, della propria biancheria, solo osservando gli spazi di lavaggio ed asciugatura a ciò destinati dalla Direzione.

Tali servizi possono essere oggetto di scelta autonoma dell'ospite anche all'esterno della struttura residenziale.

Salvo specifica autorizzazione della Direzione della struttura residenziale, che ne deve accertare qualità e requisiti, ad esclusiva tutela dell'ospite, nessuno è autorizzato ad operare all'interno della struttura residenziale, con servizi integrativi alla persona e non, neppure a livello di volontariato gratuito.

SERVIZI INTERNI

La Direzione nell'obiettivo di favorire l'integrazione ed i rapporti sociali dell'ospite si impegna a garantire a questi anche servizi ricreativi e culturali.

L'ospite può organizzare liberamente la propria giornata, occupando il proprio tempo libero con attività ricreative o culturali, organizzate dal personale addetto e svolte nei locali messi a disposizione dalla direzione secondo gli orari stabiliti.

Inoltre, gli utenti possono frequentare gli ambienti della casa messi a loro disposizione (sala TV, sala hobby, punto internet, sala ristorante, bar, giardino, ecc.) ed utilizzare l'attrezzatura ivi predisposta (TV, radio, computer, giochi, carte, ecc.).

SERVIZI ESTERNI

La direzione intende garantire e salvaguardare anche i rapporti dell'ospite con l'ambiente esterno, con la famiglia e il luogo di provenienza.

L'ospite avrà garantito il diritto di ricevere presso la struttura familiari, parenti ed amici nei luoghi a ciò destinati e secondo gli orari stabiliti:

- dalle 11.00 alle 12.30 e dalle 16.00 alle 18.30 tutti i giorni domeniche e festivi compresi.

SERVIZI AGGIUNTIVI

L'ente gestore potrà, inoltre, offrire agli ospiti che ne facciano espressamente richiesta, secondo modalità determinate da apposite convenzioni, i seguenti servizi aggiuntivi:

- servizio riabilitativo
- consulenza specialistica di neuroriabilitazione cognitiva e psico-sociale
- servizio di parrucchiere/barbiere
- servizio manicure/pedicure
- accompagnamento e trasporto al di fuori della struttura con automezzo e personale della Casa
- visite specialistiche

Relativamente al servizio infermieristico, è facoltà dell'ospite decidere se occuparsi direttamente e/o tramite propri familiari dell'acquisto/somministrazione dei medicinali e del pagamento diretto di ogni spesa sanitaria, senza alcuna responsabilità a carico del servizio sanitario della struttura oppure richiedere il servizio.

In questo caso, gli importi relativi ai ticket farmaceutici ed alle prestazioni sanitarie devono essere corrisposti anticipatamente, tramite un fondo-cassa da rendere periodicamente disponibile presso il servizio sanitario della struttura.

8. DIRITTI ED IMPEGNI DELL'OSPITE

Agli ospiti viene garantita la massima libertà personale, salvo limitazioni imposte dallo stato di salute, di competenza del medico curante e discusse con la Direzione della struttura.

Ogni ospite è libero di esprimere la propria personalità e condurre all'interno della Casa il tipo di esistenza a lui più confacente, secondo gli usi e le abitudini di ognuno, sempre nei limiti e nel rispetto delle esigenze e personalità altrui.

Tutti gli ospiti hanno uguale diritto ad usufruire di tutti gli spazi comuni presenti all'interno della struttura residenziale, in modo da salvaguardare le esigenze di individualità di ognuno e al contempo favorire la vita di relazione.

Gli ospiti possono portare e trattenere nella Casa oggetti personali che desiderano, senza alcun obbligo di custodia da parte della direzione, sempre che gli stessi non siano d'ingombro o di disturbo alla convivenza.

Gli orari che gli ospiti devono rispettare vengono stabiliti tenendo conto delle loro esigenze, e, nei limiti del possibile, dei bisogni di ognuno, oltre alle problematiche generali a carattere funzionale-organizzativo.

Gli ospiti sono tenuti a comunicare preventivamente al personale in servizio le eventuali assenze nel momento dei pasti.

L'accesso dei visitatori alle camere è consentito negli orari prestabiliti, salvo la necessaria presenza dell'ospite o del personale e dietro il consenso dell'altro ospite nel caso di camera a più letti.

Non sono ammesse le visite, salvo particolari autorizzazioni della Direzione, di rappresentanti e venditori in genere, propagandisti di religioni, gruppi politici, ecc.

La camera va mantenuta, anche a cura dell'ospite, nelle migliori e decorose condizioni; può essere personalizzata con quadri ed oggetti d'arredo personali, è permesso l'utilizzo di apparecchi radiotelevisivi e telefonici, salvo autorizzazione della Direzione della struttura residenziale ed il consenso degli altri ospiti nel caso di camera a più letti.

L'ospite s'impegna ad osservare le regole di igiene e cura dell'ambiente, del proprio alloggio, degli impianti e delle apparecchiature che si trovano installate.

E' fatto divieto di ospitare nel proprio alloggio, anche per una sola notte, persone estranee, qualunque sia il legame di parentela o di amicizia con l'ospite, eccetto le necessità a carattere assistenziale concordata ed autorizzata dalla Direzione.

Gli ospiti possono assentarsi per più giorni, ma devono dare avviso alla Direzione indicando il recapito temporaneo. Le uscite delle persone non autosufficienti debbono essere autorizzate dalla Direzione ed avvengono sotto esclusiva responsabilità delle persone che si offrono come accompagnatori.

All'interno della struttura residenziale è espressamente vietato fumare.

Non è consigliato agli ospiti di tenere somme di denaro e valori, la Direzione non se ne assume alcuna responsabilità.

Gli ospiti possono depositare presso la Direzione valori, titoli, denaro, ricevendone prova di deposito e rendiconto periodico. E' vietata l'introduzione di cibo e generi alimentari da parte degli ospiti o di terzi, se non dietro l'autorizzazione della Direzione che ne valuta le compatibilità con le esigenze dietetiche dell'ospite. E' vietata in particolare l'introduzione di bevande alcoliche.

La somministrazione di farmaci e' esclusivamente consentita al personale sanitario della casa. la direzione declina ogni responsabilità per farmaci introdotti e/o somministrati da familiari o estranei alla casa.

L'ospite è tenuto ad un comportamento adeguato alla natura comunitaria dell'istituzione nel rispetto degli altri residenti.

La Direzione può, ove necessario, adottare provvedimenti, singoli o collettivi, relativi all'organizzazione interna e comunitaria e se del caso, di tipo disciplinare.

L'ospite e il familiare/i civilmente obbligati sono tenuti, all'atto dell'ammissione, a controfirmare, per presa visione ed accettazione, una copia della presente regolamento, dopo averlo letto ed eventualmente averne approfondito i contenuti con l'aiuto del personale.

9. PERSONALE

Il personale della struttura residenziale, direttivo, amministrativo, sanitario e socio-assistenziale viene formato, periodicamente aggiornato e riqualificato professionalmente in relazione al ruolo, alle mansioni e ai compiti ricoperti.

Lo standard adottato è quello previsto dalla vigente regolamentazione regionale e o nazionale.

La struttura residenziale adotta turnazioni e piani di lavoro adeguati al servizio da svolgere ed al bisogno socio-assistenziale degli ospiti accolti.

Il personale opera in modo da consentire il rispetto dell'orario di lavoro previsto dal proprio contratto nazionale di lavoro e lo svolgimento del servizio.

Tutto il personale è tenuto, nello svolgere la propria attività, ad agire secondo i principi di rispetto ed autodeterminazione della persona, e tutto l'operato deve essere in funzione del soddisfacimento dei bisogni dell'ospite.

La direzione declina ogni responsabilità per l'assistenza generica ed infermieristica praticata agli ospiti da persone non autorizzate .

E' consentito l'intervento di operatori di assistenza privati che si dedichino ad uno o più ospiti.

Detti operatori devono in ogni caso ottenere il gradimento della Direzione che rilascia apposita autorizzazione scritta, revocabile insindacabilmente a suo giudizio qualora l'operato di detto personale interferisca od intralci la normale attività assistenziale. Detti operatori non possono far uso in alcuno modo del materiale e delle attrezzature di proprietà della struttura se non previa autorizzazione e sono tenuti a provvedersi di idoneo vestiario diverso per colore o foggia da quello previsto per il personale della struttura.

All'interno delle strutture residenziali opera un'equipe multidisciplinare, con il compito di valutare ed esprimere pareri, anche vincolanti, in relazione a quanto indicato nel presente regolamento, in particolare sulle ammissioni e dimissioni degli ospiti, sui piani assistenziali individuali, sui piani di lavoro e turnazioni, sulla qualità dell'apporto del personale, sulle collaborazioni con i gruppi di volontariato, sulla definizione e raggiungimento degli obiettivi del servizio ed in generale sull'organizzazione e verifica periodica dell'andamento del servizio stesso.

10. PARTECIPAZIONE, OSPITI E FAMILIARI

Nei programmi di attività va sempre ricercato il coinvolgimento degli ospiti e delle loro famiglie, tenuto conto dell'importanza per l'anziano del mantenimento di un rapporto con il tessuto socio-familiare di appartenenza. I familiari dovranno essere partecipi e coinvolti in tutti gli aspetti riguardanti i loro congiunti oltre allo scambio delle necessarie informazioni sui piani socio-assistenziali e sanitari nel rispetto dell'attuale normativa sulla "privacy".

Ove possibile, in certe ricorrenze dell'anno, è auspicabile un temporaneo rientro degli ospiti nei loro ambiti familiari.

Ove sono richieste prestazioni di servizio non fornibili, anche solo temporaneamente, dalla struttura residenziale, i familiari sono tenuti ad intervenire con loro apporto e collaborazione. L'utilizzo delle sale della struttura residenziale da parte di enti, associazioni ed organismi esterni è sia possibile, sia auspicabile al fine di un contatto diretto con la comunità locale, nei limiti e con le modalità regolate da specifica e distinta regolamentazione in vigore.

11. RIFERIMENTI NORMATIVI

Per tutto quanto qui non espressamente previsto è fatto riferimento alla normativa in vigore in campo socio-assistenziale e civilistico, in modo specifico al citato regolamento regionale per le strutture di accoglimento residenziale.

Gli orientamenti di fondo prendono altresì ispirazione dalla carta europea dei diritti degli anziani nelle istituzioni, riportata al punto 12 del presente regolamento.

12. CARTA EUROPA DEI DIRITTI DEGLI ANZIANI NELLE ISTITUZIONI

La presente è adottata dall'associazione europea dei direttori di case per persone anziane – Ede, con l'impegno di applicarne i principi nelle rispettive strutture e a favorirne la presenza nelle politiche sociali.

TITOLO I

QUALITÀ DI VITA

1. Ci dedichiamo a sviluppare una politica di qualità di vita nell'istituto, a sorvegliare in permanenza per migliorarla e per ridurre le inevitabili difficoltà della vita in comunità.
2. Ci impegniamo a perseverare l'autonomia della persona anziana, a favorire l'espressione del suo libero arbitrio, a fornirle i mezzi perché esprima le sue capacità e le sue libere scelte.
3. Le riconosciamo il diritto al domicilio e cerchiamo che la scelta di vita in un luogo istituzionale le preservi le stesse garanzie di un domicilio privato.
4. Ci impegniamo affinché sia rispettato il suo diritto di vita intima e possa godere in totale sicurezza di uno spazio personale.
5. Le riconosciamo il diritto alla proprietà delle sue cose personali, qualunque sia il suo livello di handicap.
6. Le riconosciamo il diritto al rischio, la possibilità di assumersi responsabilità delle sue scelte e di assumerle qualunque sia il suo grado di handicap. Dobbiamo badare in permanenza a non sottovalutare le potenzialità della persona anziana, anche non autonoma.
7. Ci impegniamo a riconoscere ed a mantenere il ruolo sociale della persona anziana, favorendo i suoi legami con il vicinato, la famiglia, gli amici e l'esterno, moltiplicando aperture e scambi, facilitandone l'accesso ai servizi e proponendole attività adatte e stimolanti.
8. Ci impegniamo ad offrire alle persone anziane ed alle loro famiglie possibilità di espressione e di responsabilità nell'ambito delle nostre istituzioni..
9. Come individuo appartenente ad una collettività ed una comunità, l'espressione e l'applicazione dei diritti e libertà delle persona anziana possono essere limitati che dal rispetto dell'esercizio degli stessi da parte di altre persone.

TITOLO II

ADATTAMENTO PERMANENTE DEI SERVIZI

10. Ci atteniamo a ciò che le politiche istituzionali offrono attraverso risposte adeguate ed evolutive ai desideri ed ai bisogni delle persone anziane, in funzione del loro stato di salute e delle loro attese, allo scopo di favorire in permanenza la loro autonomia.
11. Consideriamo l'istituzione come un insieme di servizi variati e differenziati alla persona anziana, di cui essa possa disporre secondo la sua libera scelta, all'interno e all'esterno dell'istituzione.
12. Ci impegniamo affinché questa offerta di servizi sia la più completa possibile e mai irreversibile.
13. Ci impegniamo a valutare e controllare frequentemente la qualità dei servizi proposti, per adattarli in permanenza ai bisogni ed ai desideri che saranno espressi dalle persone anziane.
14. Ci impegniamo a fornire alla persona anziana una informazione chiara e obiettiva sulle offerte di servizi all'interno e all'esterno dell'istituzione e auspichiamo che l'insieme dei servizi e degli aiuti alle persone anziane sia chiaro, centralizzato, coordinato ed accessibile alla persona anziana.
15. Ci impegniamo ad elaborare nei nostri diversi paesi contratti di soggiorno conformi ai principi enunciati nella "Carta" ed integrati nell'ordine comunitario per i quali le istituzioni e le persone anziane si impegnano reciprocamente.

TITOLO III

ACCESSO ALLE CURE

16. Consideriamo che l'accoglienza di una persona anziana è globale e che una risposta globale sanitaria deve essere assicurata senza discriminazione.

17. Ci impegniamo a garantire alla persona anziana in istituto l'accesso a cure di qualità, adatte in permanenza al suo stato di salute, senza discriminazione di domicilio.

18. Ci premuriamo che la persona anziana possa disporre di un supporto sociale, medico e paramedico competente ed uniformato ai problemi gerontologici dell'invecchiamento e dell'handicap.

19. Auspichiamo che in tutti i paesi siano accentuate le politiche di formazione di tutti gli operatori che si occupano delle persone anziane; che i profili di impiego presso le persone anziane siano rivalutati e migliorati e che siano riconosciute le nuove competenze professionali.

20. Ci impegniamo a favorire tutte le possibilità per la formazione dell'insieme del nostro personale e a dare un livello europeo ed una armonizzazione delle formazioni e dei livelli qualificativi.

21. Auspichiamo che la professione di direttore di istituto o dei servizi per le persone anziane non solo possa beneficiare di un'eguale formazione e livello, ma che sia valorizzata nello spazio sociale europeo.

TITOLO IV

LA FLESSIBILITÀ NEI FINANZIAMENTI

22. Esprimiamo la nostra attenzione affinché una politica gerontologica di qualità possa essere offerta a tutta la popolazione senza discriminazione di risorse.

23. Auspichiamo che il costo dei servizi proposti resti accessibile alle persone anziane e che possano beneficiarne in funzione delle loro condizioni e dei loro desideri.

24. Esprimiamo la nostra attenzione affinché la persona anziana disponga di risorse sufficienti qualunque sia il suo livello di autonomia e che possa gestirle il più a lungo possibile.

25. Auspichiamo che esista un reale contributo sociale al finanziamento dell'aiuto alla persona senza discriminazione per quanto riguarda la natura o la destinazione dell'aiuto.

26. Consideriamo la politica gerontologica come fonte, in tutti i paesi d'Europa, di attività economica e di impiego, oggi ed in futuro e che debba essere all'altezza della nostra civiltà e del nostro progresso.

27. Ci impegniamo affinché la politica di aiuto alla persona anziana o handicappata sia semplificata, centralizzata e coordinata.

28. Ci impegniamo a lottare contro la diversificazione delle forme istituzionali o le lungaggini amministrative che comportano disparate responsabilità nei confronti della persona anziana.

29. Auspichiamo che i finanziamenti siano adeguati in permanenza alla evoluzione e alle innovazioni dei servizi.

30. Ci impegniamo a essere responsabili operatori di gerontologia ed a partecipare allo sforzo collettivo nella gestione delle spese pubbliche senza mai rinunciare alla qualità di una politica gerontologica europea ed a un suo continuo miglioramento.

13. APPROVAZIONE

La presente carta dei servizi è stata approvata dal CdA della Coop. Sociale COMUNITA' E SERVIZIO ente gestore della Casa Protetta OASI S. ANTONIO.

Questa Carta dei Servizi/Regolamento è concepita come strumento dinamico, volto alla tutela dei diritti degli utenti ma anche alla promozione del miglioramento qualitativo del servizio.

Essa sarà quindi costantemente aggiornata e modificata, coerentemente con le trasformazioni e le modifiche del servizio e grazie anche alle indicazioni che giungeranno da parte degli utenti.

La presente carta servizi ha valore contrattuale e con la sottoscrizione della stessa l'utente si vincola al rispetto della stessa.

14. RECLAMI

Agli utenti che fruiscono dei servizi, è riconosciuto il diritto di presentare reclami e osservazioni in caso di insoddisfazione nell'erogazione dei servizi.

L'utente nel formulare il reclamo, compie un gesto attivo di partecipazione diretta e costruttiva, al quale l'Ente si impegna a dedicare la massima attenzione, garantendo le necessarie azioni di miglioramento ed una risposta in tempi rapidi e comunque entro trenta giorni dalla ricezione dell'istanza.

Il riscontro al reclamo verrà reso nelle forme più adeguate alle esigenze dell'utente.

Le segnalazioni possono essere presentate personalmente presso la struttura, oppure possono essere inoltrate per iscritto o segnalate per telefono, o utilizzando anche i servizi di posta elettronica.

I cittadini possono presentare reclami e osservazioni indirizzandole alla Casa Protetta "Oasi S. Antonio" via dei Cipressi – Furci Siculo (ME), oppure utilizzando il seguente indirizzo di posta elettronica: info@oasisantantonio.it, nonché per telefono utilizzando il numero di telefono 0942791058.

Con cadenza annuale, all'interno dell'organismo di gestione e/o valutazione dei servizi, verranno analizzate le risultanze del sistema per la gestione dei reclami e saranno evidenziate le azioni per il miglioramento continuo della qualità.