

ART.8 - Diritti degli ospiti

Personalizzazione: ogni ospite ha diritto ad un inserimento adeguato alle sue esigenze fisiche e morali ed a una corretta valutazione ed assistenza personalizzata che risponda in modo completo ai suoi bisogni.

Integrazione: l'assistenza personalizzata richiede necessariamente che i diversi servizi operino in stretta collaborazione tra loro al fine di garantire una assistenza personalizzata all'ospite.

Imparzialità: le prestazioni sono ispirate al principio di eguaglianza, valutate le specifiche condizioni di bisogno nell'ambito del Piano di Assistenza individualizzato per ogni anziano. L'erogazione dei servizi è improntata a criteri di obiettività e di imparzialità non compiendo alcuna distinzione in ordine al sesso, alla razza, alla religione ed alle opinioni politiche.

Continuità: la struttura si impegna a garantire l'erogazione dei servizi in maniera continuativa, regolare e senza interruzioni durante l'intero arco dell'anno. Ogni disservizio verrà tempestivamente affrontato al fine di contenere i disagi degli ospiti e dei loro familiari.

Diritto all'informazione e alla partecipazione: La struttura assicura una corretta informazione sul proprio funzionamento e considera fattore fondamentale la chiarezza e tempestività di informazione. Per avere un buon rapporto con l'utente l'informazione deve essere data in termini chiari da personale preparato, gentile, disponibile e paziente. In armonia con i principi di trasparenza e di partecipazione la struttura ha attivato un sistema di iniziative atte a favorire l'interazione tra struttura erogatrice di servizi e utenza. In tale ambito ha incentivato la presenza e l'attività degli organismi di volontariato.

Garanzia e riservatezza dei dati personali: La struttura applica e rispetta doverosamente il codice sulla Privacy, al fine di garantire all'ospite, la più assoluta riservatezza e il più ampio rispetto dei diritti fondamentali e della sua dignità.

Proposte e reclami: Gli ospiti ed i loro familiari possono formulare osservazioni e proposte per il miglioramento del servizio e presentare reclami per segnalare eventuali inadempienze o mancato rispetto delle norme e dei regolamenti. I reclami vanno presentati per iscritto direttamente all'Ente il quale provvederà tramite il proprio responsabile ad accertare e rimuovere le eventuali irregolarità riscontrate. Il responsabile garantisce all'utente l'invio entro i termini di legge di una risposta relativa all'esito del reclamo proposto. Agli ospiti sono fornite apposite schede di rilevazione per esprimere il proprio giudizio sulla qualità del servizio erogato.