

## **Alloggi Protetti per Anziani**

Via Donatori del Sangue, 18 – Pegognaga (MN)

Tel: 0376.501000

Mail: [rsa.cdi.pegognaga@societadolce.it](mailto:rsa.cdi.pegognaga@societadolce.it)

# **CARTA DEI SERVIZI**



*Cooperativa Sociale  
Società Dolce*



*1 gennaio 2024*





## **C**arta dei diritti dell'anziano D.G.R. N. 7/7435 DEL 14.12.2001

### **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 ed 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.

## C arta dei Servizi

La Carta dei Servizi può definirsi come uno strumento giuridico ed amministrativo volto a garantire il raggiungimento di soddisfacenti livelli di qualità ed efficienza del servizio e va inquadrato in un nuovo modo di intendere i rapporti tra azienda erogatrice e utenti. la Carta dei Servizi serve a dar voce all'utente dei servizi.

La Carta dei Servizi consiste in un "patto" fra ogni soggetto erogatore e la propria utenza in termini di informazione, standard di qualità e meccanismi di partecipazione e tutela.

La Carta dei Servizi è uno strumento per ricostruire il rapporto con i cittadini utenti, ispirandosi ai principi di: eguaglianza, imparzialità, continuità, diritto di scelta, partecipazione, efficienza ed efficacia. Attraverso la Carta dei Servizi si amplia l'utilizzo di strumenti quali: informazione agli utenti, adozione di standard di qualità del Servizio, dovere di valutazione della qualità dei servizi, rapporti agevolati con gli utenti, semplificazione delle procedure, tutela del cittadino rispetto ai disservizi con procedure di reclamo accessibili.

La titolarità del Servizio A.P.A. è in capo alla Cooperativa Sociale Società Dolce, a partire dal 1 febbraio 2020.

## C odice Etico

L'Ente Gestore ha deliberato con apposito atto un codice etico che norma e definisce i principali aspetti comportamentali di tutti gli addetti operanti all'interno degli appartamenti. Il Codice etico è esposto al pubblico all'ingresso della struttura.

I principi etici generali sono: **centralità della persona, partecipazione, trasparenza, valorizzazione delle risorse umane** e del percorso professionale, riservatezza, pari opportunità, sostenibilità ambientale, sostenibilità sociale, sostenibilità economica, valorizzazione dei rapporti col sistema cooperativo, valorizzazione dei rapporti con la collettività, professionalità e approccio al lavoro, lealtà e collaborazione nella concorrenza, salute del lavoratore e sicurezza, fiducia e lealtà.

## **M**ission

Gli obiettivi principali degli A.P.A., come previsto dalla DGR. N. 8/11497 del 17/03/2010, sono:

- Garantire una domiciliarità che rispetti il bisogno di privacy e il mantenimento dell'autonomia abitativa e il mantenimento dell'identità personale e libertà di autogestione anche associata
- Migliorare la qualità della vita della persona anziana sollecitando le azioni quotidiane di gestione del sé al fine di limitarne la dipendenza
- Prevenire l'isolamento e l'emarginazione favorendo relazioni e rapporti interpersonali
- Prevenire ricoveri impropri
- Dare sollievo alle famiglie

## **D**Estinatari

Persone di età superiore ai 65 anni, singoli o coppie, che conservano un sufficiente grado di autonomia e che tuttavia abbisognano di un ambiente controllato e protetto.

Possono essere accolti prioritariamente soggetti che presentino almeno una delle seguenti problematiche:

- Reti familiari rarefatte e residuali
- Una abitazione non adeguata
- Diminuzione dell'autonomia nelle sole funzioni di tipo strumentale
- Patologie gestibili al domicilio
- Condizioni di solitudine

E' esclusa l'accoglienza di persone anziane sole non autosufficienti che necessitano di assistenza socio-sanitaria continua.

## **L** a Struttura

L'Alloggio Protetto per Anziani (A.P.A.) di Pegognaga offre una risposta ad un bisogno abitativo di persone anziane con limitate fragilità che desiderano mantenere l'autonomia abitativa in un contesto in grado di dare loro supporto nelle incombenze quotidiane (igiene personale, pasti, sicurezza, ecc) ed opportunità per continuare a condurre una vita relazionale e sociale soddisfacente.

Gli alloggi protetti per anziani di Pegognaga sono attualmente 4 (è prevista l'ultimazione di ulteriori 4 appartamenti).

Ogni appartamento è composto da una camera con due posti letto, un bagno arredato, un locale soggiorno con parete attrezzata a cucina. E' dotato di un posto auto esterno. Ciascun appartamento è dotato di ingresso indipendente.

La struttura è priva di barriere architettoniche anche negli alloggi.

## **M** odalità di accesso

La domanda di assegnazione può essere presentata in qualunque momento consegnando l'apposito modulo debitamente compilato presso l'Ufficio Amministrativo della RSA "E. Bovi", Pegognaga. Prima di presentare la domanda, l'interessato ed i famigliari (accompagnati da un responsabile) possono visitare, previo appuntamento, sia un appartamento che gli spazi comuni della RSA.

Destinatari degli appartamenti con diritto di precedenza indipendentemente dalla posizione in graduatoria sono i cittadini residenti a Pegognaga (MN).

La domanda corredata di tutta la documentazione richiesta o ritenuta utile per il suo esame sarà istruita dalla Cooperativa in collaborazione con l'assistente sociale del Comune al fine di verificarne la correttezza, e la completezza documentale ai fini della successiva valutazione da parte di una apposita commissione la quale, sulla base dei criteri descritti nel Regolamento del

Comune, procederà alla stesura della graduatoria.

## **R**ecesso e dimissioni

L'ospite ha facoltà di recedere in qualsiasi tempo inviando comunicazione con raccomandata a.r. alla Cooperativa con preavviso di almeno novanta (90) giorni. In mancanza di preavviso sarà in ogni caso dovuta la retta corrispondente ai 90 giorni del preavviso non dato.

L'ospite potrà essere allontanato, con provvedimento di urgenza, qualora:

- Abbandoni l'appartamento,
- Commetta gravi infrazioni a quanto stabilito nel regolamento Comunale,
- Crei, sia per la sua responsabilità che per quella dei suoi familiari, turbamento della normale attività socio assistenziale degli appartamenti,
- Tenga una condotta incompatibile alla vita comunitaria,
- conceda o si verifichino di fatto ospitalità non regolarmente autorizzate
- Si verifichi il mancato ed immotivato pagamento di due mensilità consecutive.

## **S**ervizi offerti

La Cooperativa garantisce i servizi di seguito indicati compresi nella retta mensile:

- ospitalità in appartamento
- monitoraggio settimanale dell'ospite
- a richiesta, consegna della terapia giornaliera da parte di un infermiere/OSS
- prenotazione di eventuali visite specialistiche
- servizio di chiamata dell'operatore 24 ore su 24
- servizio di animazione con momenti ludici e socializzanti
- supporto psicologico
- podologo
- parrucchiere (1 taglio e 1 piega al mese)





- riscaldamento, climatizzazione, acqua, energia elettrica, quote spazi comuni (salvo conguaglio dei consumi)
- pulizia settimanale dell'appartamento e degli spazi comuni
- manutenzione del verde esterno

## **L** a retta

Il pagamento della retta, in forma mensile anticipata, potrà essere effettuato entro il decimo giorno dalla data emissione della fattura, mediante le seguenti modalità:

- bonifico bancario
- S.E.P.A. (autorizzazione permanente di addebito in C/C)
- POS (con bancomat o carta di credito presso gli uffici della RSA/CDI)

In caso di mancato pagamento Società Dolce provvede ad un sollecito di pagamento tramite comunicazione scritta e attiverà la procedura di recupero del credito.

La retta può essere aggiornata annualmente e tale variazione sarà comunicata in forma scritta almeno un 30 giorni prima dell'applicazione delle nuove tariffe per consentire all'Ospite di esercitare il diritto di recedere dal contratto.

Durante i periodi di eventuale assenza per motivi familiari o per ricovero ospedaliero non è prevista alcuna riduzione della retta.

Nel computo delle giornate di presenza viene sempre calcolato il giorno di ingresso: la retta del mese di ingresso verrà riparametrata in base ai giorni effettivi di avvio del contratto (retta mensile x 12: 365 x giorni mese contratto).

Ogni mini alloggio protetto è dotato di autonomi sistemi per la misurazione dei consumi.

Sono inoltre a carico dell'Ospite la manutenzione e la riparazione ordinaria dei locali assegnati.

La manutenzione e riparazione straordinaria dei locali e degli impianti sono a carico del Comune di Pegognaga.

La retta mensile e le spese per gli eventuali servizi a pagamento, saranno fatturati da Cooperativa Dolce alla fine di ogni mese.

### **La retta non comprende:**

- Pagamento canone TV,
- Tariffa rifiuti e altre imposte comunali,
- Pagamento conguaglio delle spese energetiche.

In caso di assenza per ricoveri ospedalieri o motivi personali la retta è comunque dovuta per intero.

### **Servizi aggiuntivi a pagamento erogati dalla Cooperativa**

- Servizio mensa: è possibile consumare i pasti (colazione, pranzo, cena) presso il CDI o richiedere la consegna degli stessi a domicilio.
- Assistenza al bagno: è possibile richiedere l'assistenza al bagno
- Servizio infermieristico: ogni prestazione infermieristica che esuli dalla consegna giornaliera della terapia in atto è su richiesta e a pagamento

## **O** rario di apertura dell'Ufficio della RSA

L'ufficio è aperto:

il lunedì, mercoledì e venerdì dalle ore 9.00 alle ore 15.00;

il martedì e il giovedì dalle 9.00 alle 12.00

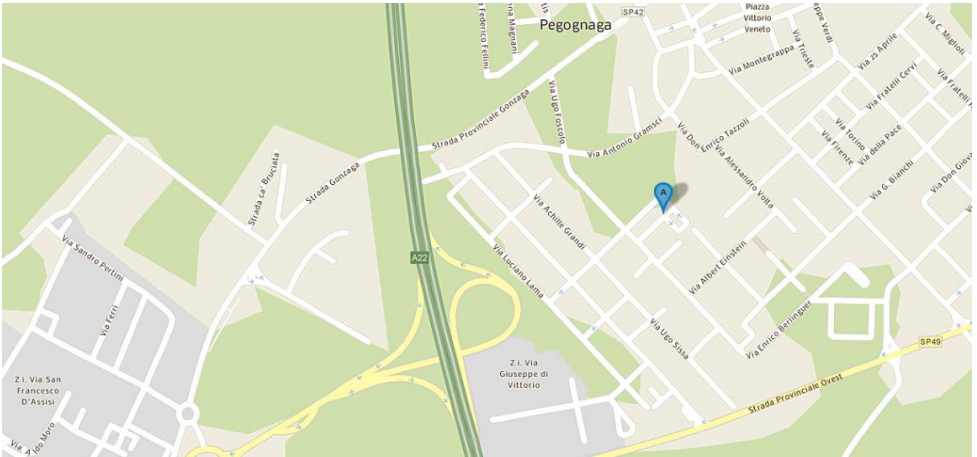
Eventuali appuntamenti in orari diversi sono da concordare preventivamente con l'Ufficio Amministrativo.

## **V** isite guidate

Chiunque fosse interessato può richiedere al coordinatore del Servizio, previo appuntamento, la visita guidata degli Alloggi Protetti per Anziani.

## **S**egnaletica e raggiungibilità della struttura

È stata predisposta opportuna segnaletica sui percorsi esterni che portano agli Alloggi Protetti per Anziani.



Come raggiungerci:

da Mantova e da Verona:

prendere la A22 in direzione Modena e uscire a Pegognaga  
Continua su SP42 in direzione di Via Donatori del Sangue

Da Modena:

prendi l'autostrada A22 in direzione Brennero e uscire a Pegognaga  
Continua su SP42 in direzione di Via Donatori del Sangue



**Coop. Soc. Società Dolce**

Via Cristina da Pizzano, 5  
40133 Bologna (BO)  
Tel. 051 6441211  
Fax. 051 6441212  
[info@societadolce.it](mailto:info@societadolce.it)

**Alloggi Protetti per Anziani**

Via Donatori del Sangue, 18 – Pegognaga (MN)  
Tel. 0376 50100  
[rsa.cdi.pegognaga@societadolce.it](mailto:rsa.cdi.pegognaga@societadolce.it)