

CARTA DEI DIRITTI E DEI DOVERI DELL'OSPITE

Sintesi di riferimento per ospiti, familiari e caregiver

Versione	Data	Documento
v1.0	01/04/2026	Carta dei Diritti e dei Doveri dell'Ospite

Documento sintetico di immediata consultazione da leggere insieme alla Carta dei Servizi e al Regolamento Interno.

1. Diritti dell'ospite

1. essere accolto in un ambiente rispettoso della dignità della persona;
2. ricevere informazioni chiare su servizi, costi, regole e modalità organizzative;
3. vedere tutelati la privacy, la riservatezza e il rispetto della propria identità personale;
4. mantenere il maggior livello possibile di autonomia, compatibilmente con sicurezza e convivenza;
5. essere ascoltato nelle proprie preferenze, abitudini e richieste, nei limiti della compatibilità organizzativa;
6. ricevere visite nei tempi e nelle modalità previste dalla struttura;
7. presentare reclami, osservazioni, suggerimenti o encomi senza subire pregiudizio;
8. ottenere, tramite i soggetti legittimati, informazioni amministrative e organizzative riguardanti la permanenza in struttura.

2. Doveri dell'ospite

1. rispettare la dignità, il riposo e la tranquillità degli altri ospiti;
2. osservare il Regolamento Interno, le indicazioni della Direzione e del personale autorizzato;
3. utilizzare correttamente spazi, arredi, impianti e attrezzature;
4. evitare comportamenti aggressivi, offensivi o pericolosi;
5. collaborare, per quanto possibile, all'ordine personale e alla cura dei propri effetti;
6. segnalare o far segnalare tempestivamente alla struttura cambiamenti rilevanti, criticità o necessità organizzative;
7. rispettare gli orari e le modalità organizzative dei pasti, delle visite e delle uscite.

3. Impegni di familiari e caregiver

1. fornire informazioni corrette e aggiornate utili alla gestione del rapporto;
2. mantenere reperibili i contatti di riferimento e segnalare tempestivamente eventuali variazioni;
3. collaborare con la struttura nel rispetto dei ruoli reciproci e delle procedure in uso;
4. osservare le regole di accesso, visita e sicurezza;

5. provvedere ai pagamenti e agli adempimenti amministrativi nei termini pattuiti, se tenuti.

4. Reclami e tutela

L'ospite, il familiare o il caregiver possono presentare reclami e suggerimenti attraverso l'apposita modulistica. La struttura si impegna a prenderli in carico secondo la procedura interna.

Per il dettaglio si rinvia ai documenti [01 Carta dei Servizi Residenza Maja v1.0](#), [02 Regolamento Interno Ospiti e Visitatori v1.0](#) e [05 Modulo Reclami Suggerimenti v1.0](#).

Firma dell'ospite

Firma del familiare / caregiver

Luogo e data _____