

CARTA DEI SERVIZI

CDI RICHIEDEI

GUSSAGO (BS)



ILGABBIANO
COOPERATIVA SOCIALE ONLUS

Carta dei Servizi

Aggiornata a Giugno 2018

Centro Diurno Integrato "Richiedei"

Via Richiedei, n.16 – Gussago (BS) - Accesso da Via Nava n. 10

Tel. 030/2528541 - Fax 030/2528297

Email rsa.richiedei@ilgabbiano.it - Sito Web: www.ilgabbiano.it

Indice

La Carta dei Servizi	7
Presentazione	8
Finalità	9
Valori	9
La Vision "Il Gabbiano"	10
La Mission "Il Gabbiano"	10
I valori che guidano "Il Gabbiano"	11
Il nostro Codice Etico	13
Struttura organizzativa	13
Servizio Accoglienza	14
Ingresso	14
Dimissioni	16
Servizi rivolti alla Persona	17
Servizi alberghieri	20
Parrucchiere ed Estetista	21
Informazioni utili	22
Trasporto	23
La Giornata Tipo	23
Come Raggiungerci	24
La Retta	24
Consenso alle cure e consenso informato	26
Rispetto delle disposizioni in materia di accesso di cui alla L. n. 241/1990 e alla L.R. n.1/2012	26
Partecipazione	27
Allegati alla presente Carta dei Servizi	35





Gentile Utente,

nel ringraziarLa per aver scelto Il Gabbiano, Le porgiamo un cordiale benvenuto nel Centro Diurno Integrato Richiedei, dove Lei potrà godere in qualunque momento, anche dopo le dimissioni, delle prestazioni e dei Servizi da noi erogati con qualità, trasparenza, uguaglianza, riservatezza e tempestività.



La Carta dei Servizi

La Carta dei Servizi, lungi da essere un mero adempimento legislativo, vuole essere una risposta alle necessità di informazioni chiare e complete e si offre come testimonianza della filosofia della Cooperativa Il Gabbiano. Il Gabbiano vuole offrire alle persone servizi di eccellenza, strutturati, organizzati, efficaci ed efficienti, mantenendo come indicatori prioritari di qualità la personalizzazione e l'attenzione alla cura delle relazioni con ciascuna persona che lavora con noi o per la quale lavoriamo.

Il Centro Diurno Integrato Richiedei ha come valori:

- l'attenzione alla qualità della vita degli Utenti e delle loro famiglie;
- la costruzione di un rapporto umano con l'Utente e la sua famiglia il più possibile personalizzato, per garantire un'assistenza socio-sanitaria a misura di Persona;
- l'integrazione delle esigenze dell'Utente, della sua famiglia e degli interlocutori istituzionali (Comune, Regione, ATS) per una rete di sostegno più efficace;
- la realizzazione di un modello aziendale capace di raccontare l'organizzazione dei C.D.I. per valorizzare le molteplici e preziose esperienze e competenze maturate in tutte le Strutture della Cooperativa Il Gabbiano;
- l'organizzazione di percorsi didattici e attività di formazione continua, che garantiscano e mantengano un elevato livello di professionalità e di motivazione del Personale;
- la monitorabilità costante dei risultati, al fine di ricavarne indicazioni ottimali per il miglioramento della qualità dei processi e dei Servizi forniti;
- il rispetto della dignità, della personalità e dei tempi di ciascuno;
- l'impegno nel creare un ambiente il più familiare possibile.

In questo senso il Centro Diurno Integrato Richiedei abbraccia in toto e si impegna a perseguire gli obiettivi della mission della Cooperativa Il Gabbiano, di cui fa parte. Fa inoltre propri i principi, i diritti e i doveri espressi nella Carta dei Diritti dell'Anziano, per confermare e condividerne il valore dei contenuti.

Presentazione

Il Centro Diurno Integrato (C.D.I.) Richiedei, ubicato in via Richiedei, n. 16 a Gussago (BS) è adiacente alla R.S.A. "Nobile Paolo Richiedei" e alla Fondazione "Ospedale e Casa di Riposo Nobile Paolo Richiedei" ed è situato al piano terra del palazzo storico della Fondazione.

Prima della sua morte, avvenuta il 16 Ottobre 1869, il Nobile Paolo Richiedei dispone quale suo erede universale un'Istituzione Pubblica di Assistenza e Beneficenza, l'Opera Pia nel 1881 come "Ospedale e casa di ricovero".

Amministrata dalla comunità di Gussago, era in origine destinata ad assistere gli ammalati poveri del Comune, accolti nella storica villa del suo fondatore.

Le attività si sono progressivamente ampliate, in particolare negli ultimi tre decenni, fino all'attuale complesso di servizi socio-sanitari.

In parallelo si è allargato il bacino di utenza, anche se resta saldo il legame del Richiedei col territorio di Gussago e dei comuni limitrofi.

Alla "Casa di Ricovero", l'Opera Pia ha affiancato un altro importante servizio rappresentato dal Nucleo Alzheimer.

Il Centro Diurno Integrato è autorizzato al funzionamento per n. 28 posti, tutti accreditati e contrattualizzati con il SSR, con provvedimento n. HP/33 del 24/04/2007, prot. n. 0059956 e DIA del 14/10/2009, prot. n. 0147212, dell'ex ASL di Brescia. Lo stesso è gestito dalla Cooperativa in base al contratto di affitto di ramo d'azienda stipulato con la Fondazione "Ospedale e Casa di Riposo Nobile Paolo Richiedei" di Gussago in data 16/10/2014.

Il C.D.I. è aperto dal lunedì al venerdì, dalle ore 8.00 alle ore 18.00. Resta chiuso il sabato, la domenica e durante le seguenti festività: 1 e 6 Gennaio, Pasquetta, 25 Aprile, 1 Maggio, 2 Giugno, 15 Agosto, 1 Novembre, 8, 25 e 26 Dicembre. Non sono previste chiusure nei "pontì".

La modalità di frequenza al C.D.I. è stabilita per ogni singola persona ed è perciò molto flessibile. In base alle verifiche con il nucleo familiare è possibile modificare il tipo di frequenza che di volta in volta si rende necessario.

All'interno della Struttura non esistono barriere architettoniche e gli spazi comuni sono fruibili da tutti gli Utenti e dai loro cari, così da facilitare le occasioni di socializzazione.

La Struttura adotta e condivide il Codice Etico dell'Ente Gestore "Il Gabbiano", che definisce il quadro dei valori, di diritti e di doveri mediante i quali si dà attuazione ai principi di deontologia che arricchiscono i processi decisionali aziendali e ne

indirizzano i comportamenti.

Il Codice Etico è disponibile sul sito www.ilgabbiano.it.

Finalità

Il CDI Richiede è una struttura semiresidenziale destinata ad accogliere persone anziane con diversi gradi di fragilità, cui garantisce interventi di natura socio-sanitaria destinati a migliorarne i livelli di autonomia, promuoverne il benessere, curare le malattie croniche e la loro riacutizzazione. Assicura tutti i servizi prescritti dalle normative nazionali e regionali in ordine alla gestione di strutture semiresidenziali per anziani.

Il servizio è rivolto inoltre ad anziani con problemi di disorientamento che non abbiano gravi disturbi comportamentali o problematiche psichiatriche in atto.

Il Centro Diurno Integrato svolge una funzione intermedia tra l'assistenza domiciliare e le strutture residenziali e può essere inteso come un luogo dove poter mantenere o recuperare, per quanto possibile, le funzionalità di base della vita quotidiana, per lasciare la persona anziana il più a lungo possibile nel proprio ambiente di vita.

Valori

I nostri principi e valori sono:

- la centralità dell'Anziano;
- la qualità della vita e la tutela della salute;
- la rilevanza sociale dell'Anziano.

In funzione di ciò ci impegniamo ad offrire:

- assistenza qualificata;
- massimo livello possibile di qualità di vita e di salute;
- mantenimento, dove possibile, delle capacità funzionali residue dell'Anziano non autosufficiente;
- interventi mirati e personalizzati, anche grazie al contributo dei familiari (P.I.);
- formazione continua del Personale.

La Vision “Il Gabbiano”

La Cooperativa esprime nella propria vision la prospettiva futura e d’insieme che guida ed orienta già oggi il suo operato. È il modo in cui intende raggiungere gli obiettivi della propria mission, è il modo attraverso cui dichiara le cose in cui crede.

Crediamo nel nostro lavoro.

Crediamo che sia necessario lavorare per la crescita delle persone, della società e di un modello di impresa più a misura d’uomo.

Crediamo nella costruzione di un patto sociale per rendere davvero esigibili i diritti della persona.

Crediamo in progetti e azioni concrete per diffondere la cultura dell’accoglienza e della tolleranza, per uno sviluppo della collettività non discriminante, più equo e sicuro per tutti.

Crediamo, soprattutto, in un modello culturale che va al di là della tipologia di impresa: siamo persone che, insieme, credono in un cambiamento di prospettiva.

La Mission “Il Gabbiano”

La mission della Cooperativa è, in sostanza, la sua dichiarazione di intenti, è il suo scopo ultimo, la giustificazione stessa della sua esistenza e, al tempo stesso, ciò che la contraddistingue da tutte le altre organizzazioni che operano nello stesso settore.

Vogliamo essere un soggetto che sappia rispondere in modo integrato alla più vasta gamma di bisogni emergenti in ambito assistenziale, socio-sanitario, sanitario ed educativo. Vogliamo diventare il partner di riferimento delle istituzioni pubbliche in questi ambiti, in particolare nei territori sui quali stiamo operando.

Vogliamo offrire alle persone servizi di eccellenza, strutturati, organizzati, efficaci ed efficienti mantenendo come indicatori prioritari di qualità la personalizzazione e l’attenzione alla cura delle relazioni con ciascuna persona che lavora con noi o per la quale lavoriamo.

Vogliamo continuare a creare e a garantire opportunità di lavoro e di crescita professionale per i nostri lavoratori, in modo particolare per i soci.

Vogliamo svolgere la nostra missione in modo responsabile ed etico, impegnandoci per uno sviluppo sostenibile, nel rispetto delle esigenze dell’individuo, della

società e dell'ambiente.

Ci piace sintetizzare il nostro mandato in cinque parole-chiave: professionalità, affidabilità, opportunità, pratica della cura e sviluppo sostenibile.

I valori che guidano "Il Gabbiano"

Trasparenza gestionale

Come Cooperativa Sociale ONLUS, abbiamo una precisa responsabilità informativa relativa a tutti i documenti che rendicontano attività e iniziative, sociali o non, che prevedano la gestione o l'utilizzo di risorse altrui, specie se pubbliche. Questa responsabilità nel rendicontare gli esiti istituzionali ed economici è nell'interesse non solo dei soggetti finanziatori ma anche e soprattutto della collettività sociale, della cosiddetta società civile di cui, in fin dei conti, rappresentiamo la proiezione in campo economico.

Eccellenza professionale

Riteniamo indispensabile un'organizzazione e personale orientati al risultato che riescano ad integrare conoscenze, competenze tecniche, appropriatezza dei processi, sicurezza, efficacia ed efficienza. Per questo crediamo nella valorizzazione del talento e nella crescita delle nostre risorse umane e investiamo per la formazione e la motivazione delle persone che lavorano con noi.

Rispetto per l'individuo

La persona è l'elemento fondamentale della nostra attività. Il nostro successo dipende da un lato dalla combinazione di talento e rendimento delle persone che lavorano per noi e, parallelamente, dal miglioramento della qualità di vita che riusciamo ad assicurare alle persone per cui lavoriamo. Per questo ci impegniamo nello sviluppo dei nostri talenti, affinché utilizzino al meglio le proprie capacità e il proprio potenziale per incoraggiare la condivisione di informazioni e il dialogo aperto e nella promozione della diversità e delle pari opportunità. E per questo sviluppiamo in tutte le nostre attività modelli di intervento fondati sul riconoscimento e sul sostegno alle risorse e alle potenzialità dei fruitori e del loro contesto sociale.

Responsabilità

Ci occupiamo di temi delicati e di persone fragili. Per farlo al meglio occorre agire con responsabilità nei confronti di tutti i soggetti coinvolti e nei confronti del nostro codice etico. Siamo impegnati nella selezione, nello sviluppo e nella promozione di collaboratori dotati di autonomia e di spirito di iniziativa che abbiano la flessibilità necessaria per ampliare la propria esperienza e la mentalità aperta a riconoscere le priorità, le necessità della Cooperativa e il coraggio di mettere in discussione le opinioni più diffuse.

Impegno per la società

Desideriamo mantenere elevati standard etici e sociali in tutte le nostre attività, nel nostro approccio alle persone e negli sforzi per la salvaguardia dell'ambiente. Siamo impegnati in iniziative di promozione e di sviluppo della cultura della solidarietà e dell'attenzione ai temi che affrontiamo quotidianamente, per un futuro più sicuro e più equo per tutti.

Impegno per l'innovazione

L'innovazione è il motore del nostro successo. Operando in settori ad altissimo contenuto relazionale e connotati da una forte imprevedibilità, dobbiamo essere in grado di anticipare i bisogni delle persone ed aperti ad accogliere idee non convenzionali. Consideriamo il cambiamento un'opportunità e l'autocompiacimento una minaccia. Per questo incoraggiamo tutti all'interno della Cooperativa ad avere la curiosità necessaria per essere aperti al mondo e alle idee nuove.

Miglioramento continuo

In un continuo confronto con il settore in cui operiamo, ci impegniamo a offrire le migliori risposte, creiamo la condizione della ricerca e prevediamo i tempi della verifica; siamo convinti che il vero miglioramento passi dall'attenzione ai processi e non dalla sola tensione ai risultati.

Il nostro Codice Etico

Il codice etico è una carta dei diritti e doveri morali che definisce la responsabilità etico-sociale di ogni partecipante all'organizzazione della Cooperativa "Il Gabbiano".

In questo documento sono esplicitati in maniera chiara i principi etici e sociali a cui i dipendenti, soci, amministratori, collaboratori, fornitori e tutti coloro che operano con il gruppo si devono attenere. I principi etici e morali enunciati, si ricollegano alla storia della Cooperativa e soprattutto allo spirito di cooperazione e di professionalità che ha sempre contraddistinto i soci ed il personale che l'hanno gestita.

L'impegno della Cooperativa è di assicurare che le attività dei propri servizi vengano svolte nell'osservanza della legge con onestà, integrità, correttezza e buona fede nel rispetto degli interessi legittimi degli utenti, dei dipendenti, dei collaboratori e dei partner contrattuali.

Il Gabbiano assume l'impegno di organizzare il complesso delle proprie attività in modo che i propri dipendenti e collaboratori non commettano reati o illeciti che contrastino con l'interesse pubblico e gettino discredito sull'immagine e la credibilità della Cooperativa stessa.

Sono state adottate tutte le misure organizzative e gestionali necessarie a prevenire il compimento dei reati. A tal fine la Cooperativa si impegna, attraverso un'accurata analisi dei rischi, ad individuare le tipologie di reato e le violazioni del Codice Etico che possono verificarsi nell'espletamento delle attività proprie di ciascuna area.

Struttura organizzativa

All'interno del C.D.I. operano in stretta collaborazione il Coordinatore Responsabile e il Medico. Essi, nel rispetto delle singole competenze, assumono la responsabilità complessiva della Struttura e ne forniscono le direttive principali per l'organizzazione sanitaria e socio-assistenziale. La Direzione si connota come riferimento sia per le norme che disciplinano i rapporti istituzionali che per la gestione complessiva del Centro Diurno Integrato. Al Coordinatore Responsabile e al Medico è possibile accedere, sia per gli Utenti che per i loro familiari, previo appuntamento.

Ogni operatore è facilmente riconoscibile in quanto munito di cartellino di riconoscimento sul quale sono riportati oltre all'intestazione della Cooperativa, la fotografia, il nome, il cognome, la data e il luogo di nascita, la qualifica professionale ricoperta e la data di inizio rapporto.

Servizio Accoglienza

È disponibile per fornire informazioni ed orientare attraverso i Servizi offerti.

È aperto nei seguenti orari:

Lunedì: ore 08.30-12.30 e 14.00-17.00;

Martedì: ore 08.30-12.30;

Mercoledì: ore 08.30-12.30;

Giovedì: ore 08.30-12.30

Venerdì: ore 08.30-12.30 e 14.00-17.00

Primo sabato del mese: ore 09.00-12.00

Il Servizio Accoglienza è responsabile di:

- accoglienza e informazione (diretta o telefonica) relativa al C.D.I. e alle pratiche di ingresso;
- consegna della modulistica;
- visite guidate alla Struttura da parte delle Persone interessate;
- pratiche amministrative (procedure di ingresso, Contratto, dimissioni);
- richieste, rilievi e suggerimenti degli Utenti e dei loro familiari per i diversi settori di attività;
- rilascio dei certificati amministrativi;
- fatturazione;
- pagamenti e rimborsi;
- rapporti con le Istituzioni (Regione, Comune, ATS) e assolvimento debito informativo;
- gestione del centralino e smistamento delle telefonate.

Ingresso

Informazioni

Le Persone interessate possono richiedere tutte le informazioni sul C.D.I. anche telefonicamente e ritirare la relativa modulistica per la Domanda di Ingresso presso il Servizio Accoglienza, ubicato in Via Richiedei, n. 16; è possibile, inoltre, visitare il sito internet www.ilgabbiano.it nella parte riservata al C.D.I..

Il Coordinatore Responsabile e/o il Personale del Servizio Accoglienza è disponibile ad accompagnare gli interessati per una visita al Centro, su appuntamento.

Domanda di Ingresso

L'ammissione al C.D.I. può essere richiesta dalla famiglia o può essere proposta dall'U.C.A.M in sede di valutazione. Per i residenti nel Distretto di Gussago il modulo di richiesta è disponibile presso la sede dell'U.C.A.M; è compilato dal MMG e restituito all'U.C.A.M distrettuale che, dopo la valutazione domiciliare, trasmette al Medico del C.D.I. la richiesta di inserimento.

Preliminari di Ingresso

Il Coordinatore Responsabile del C.D.I. convoca la famiglia del nuovo Utente, ovvero la persona di riferimento, per stabilire le modalità di frequenza. In questo colloquio alla presenza del Medico, vengono anche definite le modalità di somministrazione della terapia e vengono illustrate le regole interne del C.D.I.. Ogni Utente porterà al C.D.I. i farmaci che deve assumere, gli eventuali presidi assorbenti e un cambio completo.

Nel momento in cui si libera un posto, il Servizio Accoglienza contatta i familiari per definire le modalità d'ingresso.

È in questa occasione che vengono fornite le ultime informazioni necessarie, il promemoria dove vengono elencati i documenti necessari e in cui vengono concordati il giorno e l'ora della presa in carico dell'Utente. Il Coordinatore Responsabile con il Servizio Accoglienza predispongono il Contratto con l'Utente o con un suo familiare.

Accoglienza all'Ingresso

L'ingresso al C.D.I. viene concordato con il Servizio Accoglienza secondo indicazioni precise del Medico che definisce per l'Utente la migliore presa in carico. La data di ingresso al C.D.I. definisce la presa in carico dell'Utente.

Il Coordinatore Responsabile, il Medico, l'Animatore/Educatore Professionale, il Terapista della Riabilitazione, l'Infermiere ed il Personale Socio-Assistenziale accolgono l'Utente e i suoi familiari all'entrata nel C.D.I. e lo presentano agli altri Utenti, avendo cura di:

- spiegare l'organizzazione della giornata (orario pasti, terapie, attività, ecc.);
- mostrare l'ubicazione dei vari Servizi;
- raccogliere dai familiari informazioni utili per offrire fin da subito una adeguata assistenza;
- compilare la Scheda socio-assistenziale di Ingresso.

All'ingresso è richiesta la sottoscrizione del Contratto.

Il Contratto con il C.D.I. stabilisce che il firmatario (nel caso non si tratti dell'Utente stesso) assuma la qualità di Garante e diventi responsabile ed interlocutore privilegiato nei confronti del C.D.I., sia per gli aspetti della Privacy che per quanto attiene gli aspetti economico-finanziari.

Con l'inserimento al C.D.I. non viene revocato il Medico di Medicina Generale, ma l'Utente rimane completamente a carico del SSN e con il Medico di Medicina Generale l'intera équipe collaborerà per garantire la massima assistenza all'Utente. Per tutti gli Utenti, viene immediatamente steso il P.I.e il Piano Assistenziale Provvisorio per garantire la continuità assistenziale.

Nei giorni successivi all'ingresso, il Medico sottoporrà l'Utente a tutti gli esami umorali e strumentali ritenuti indispensabili per l'inquadramento clinico ai fini della continuità assistenziale e terapeutica con eventuali integrazioni, dando inoltre le direttive al personale per la programmazione e definizione della valutazione multidimensionale e le rispettive scale.

Tale documentazione sarà necessaria all'équipe socio - sanitaria - assistenziale (formata da Medico, Infermiere, Terapista della Riabilitazione, Animatore/Educatore Professionale e Ausiliario) per elaborare un progetto individuale e un piano assistenziale individualizzato che riporti per ogni area d'intervento (sanitario, assistenziale, riabilitativo, socio educativo) gli obiettivi, gli interventi pianificati per raggiungerli, gli indicatori da monitorare e le verifiche previste.

Dimissioni

Il Contratto prevede che l'Utente o il Garante diano un preavviso scritto di 5 giorni per le dimissioni volontarie.

Le dimissioni definitive, oltre che per espressa volontà dell'Utente o per cause naturali, avvengono in caso di:

- modificazioni dello stato funzionale dell'Utente, tali da determinare l'inadeguatezza del servizio;
- insorgenza di disturbi del comportamento incompatibili con la vita comunitaria;
- assenze prolungate oltre un mese continuativo.

In caso di dimissioni dell'Utente disposte motivatamente dal Centro, in ottem-

peranza alla normativa vigente, la Cooperativa si attiverà affinché le dimissioni stesse avvengano in forma assistita con il coinvolgimento del Medico di Medicina Generale (MMG), del Comune di residenza e dell'ATS.

Le dimissioni temporanee sono stabilite dal Medico del Centro in caso di patologie incompatibili con la vita comunitaria.

Al termine della permanenza al C.D.I., l'Utente riceve una documentazione di dimissione che rappresenta un quadro sintetico contenente informazioni su aspetti socio-assistenziali, riabilitativi, sanitari e infermieristici relativi al periodo di frequenza dell'Utente al C.D.I..

Vengono restituiti i documenti personali in originale eventualmente depositati e, su richiesta, copia dei documenti amministrativi e sanitari che lo riguardano, come previsto nel "Regolamento per il diritto di accesso ai documenti amministrativi e sanitari" approvato dal Consiglio di Amministrazione della Cooperativa.

Tutti gli effetti personali dell'Utente vengono raccolti da un incaricato e devono essere ritirati dai familiari, possibilmente entro 48 ore.

Il Servizio Accoglienza, a sua volta, provvede ad espletare le pratiche necessarie e a riconsegnare tutti i documenti personali dell'Utente (Carta d'Identità, Tessera Sanitaria, ecc.).

Servizi rivolti alla Persona

Il C.D.I. garantisce agli Utenti l'assistenza medica, infermieristica, riabilitativa, educativa/animativa e socio-assistenziale, nel rispetto della Persona, nella sua globalità. Il concetto di assistenza viene concepito come presa in carico della persona anziana da parte di un'équipe multidisciplinare che individua, in modo personalizzato e dinamico, obiettivi focalizzati sui bisogni dell'Utente, attraverso una progettazione e pianificazione individuale di interventi sanitari, riabilitativi, educativi e assistenziali condivisi continuamente con la persona stessa, ove possibile, o con i caregiver (P.I., P.A.I.).

Assistenza Sanitaria

Ad ogni Utente vengono attivati valutazioni e controlli periodici dello stato di salute, monitoraggio parametri biologici, somministrazione di farmaci prescritti dal Medico di Medicina Generale e, ove necessario, medicazioni, trattamenti fisioterapici individuali (su prescrizione fisiatrica) e/o di gruppo.

Assistenza Medica

Nel C.D.I. opera un Medico con i seguenti compiti:

- rapporto con il Medico di Medicina Generale che ha in carico l'Utente e ne rimane il prescrittore;
- assistenza dell'Utente relativamente a tutte le necessità di intervento medico;
- compilazione della documentazione sanitaria;
- partecipazione alla stesura del P.I. e del P.A.I., sede di verifica delle condizioni psico/cliniche dell'Utente e di decisione operativa sul percorso assistenziale e riabilitativo da realizzare;
- collaborazione con le altre figure professionali presenti al C.D.I. (Infermiere, Terapista della Riabilitazione, Operatore Assistenziale ed Animatore/Educatore Professionale) per strutturare con esse un piano di intervento personalizzato;
- collaborazione e confronto con i Medici di Medicina Generale presenti sul territorio;
- colloqui, secondo appuntamenti prestabiliti e in caso di necessità, con i familiari dell'Utente per fornire informazioni sullo stato di salute e sui progetti assistenziali e riabilitativi.

Assistenza Infermieristica

Il C.D.I. garantisce l'assistenza infermieristica diurna, che si caratterizza per:

- valutazione dei bisogni di assistenza dell'Utente e monitoraggio delle modifiche dello stato di salute psico/fisica;
- preparazione e somministrazione della terapia farmacologica prescritta dal Medico di Medicina Generale con farmaci di proprietà dell'Utente;
- esecuzione medicazioni di modesta entità;
- rilevazioni dei parametri vitali;
- gestione imprevisti ed urgenze.

In caso di assenza del Coordinatore Responsabile e del Medico, il personale infermieristico è il punto di riferimento per gli Utenti e per i loro familiari.

Prestazioni degli Ausiliari Socio-Assistenziali

Le prestazioni in quest'area vengono garantite da Ausiliari Socio-Assistenziali (A.S.A.) in modo continuativo durante l'arco della giornata.

Il personale A.S.A. provvede durante la mattinata ai bisogni primari degli Utenti:

igiene (barba e spugnatrice che possono essere effettuate ogni giorno), bagno assistito (che viene programmato mensilmente e svolto per ogni Utente che lo richiede, una volta alla settimana), prevenzione delle piaghe da decubito, gestione dell'incontinenza con cambi distribuiti durante l'arco della giornata (i presidi sono a carico dei familiari che devono consegnarne una scorta al C.D.I. in base alla frequenza dell'Utente durante l'arco della settimana e/o del mese). Le prestazioni svolte coinvolgono anche la distribuzione dei pasti (colazione, pranzo e merenda) e l'aiuto all'alimentazione per quegli Utenti non più in grado di provvedere autonomamente. Provvedono anche all'idratazione degli Utenti durante l'arco della giornata, in modo regolare e continuo.

Gli A.S.A. collaborano attivamente anche durante le attività di animazione che si svolgono presso il C.D.I., creando una continuità riabilitativa che quindi non esaurisce la sua funzione e il suo scopo con la sola presenza dell'animatore/Educatore Professionale presso la Struttura.

Servizio di Riabilitazione

È garantita la presenza di un Terapista della Riabilitazione e vengono messi a disposizione opportuni spazi ed attrezzature per poter improntare un trattamento riabilitativo individuale sia per patologie di tipo neurologico che ortopedico nel caso in cui venga ritenuta necessaria la prestazione da parte del Medico.

Inoltre agli Utenti viene data la possibilità di svolgere attività in gruppo attraverso esercizi di ginnastica dolce e riattivazione muscolare.

Servizio di Animazione

È presente nel C.D.I. un Servizio di Animazione, garantito da personale qualificato. L'Animatore/Educatore Professionale ha cura di gestire il tempo libero dell'Utente promuovendo attività di animazione e socializzazione, al fine di prevenire il decadimento psico/fisico e garantire il rispetto della dignità della Persona.

Le attività educative si articolano in:

- attività di stimolazione cognitiva (orientamento alla realtà, lettura del giornale e di racconti, cineforum);
- attività creative ed espressive (laboratorio manuale);
- attività ludiche (giochi a premi, coro).

Un'attenzione particolare è posta nell'organizzazione di feste ed eventi a cui gli Utenti e i loro familiari possono scegliere liberamente di partecipare.

Il progetto annuale di animazione, redatto dall'Animatore/Educatore Professionale, è disponibile per i familiari presso il Servizio Accoglienza.

Nei locali del C.D.I. è esposto mensilmente il programma delle attività animative predisposte dall'Animatore/Educatore Professionale; il programma varia periodicamente per permettere agli Utenti che hanno una frequenza limitata ad alcuni giorni di partecipare a tutte le attività.

Nel corso dell'anno vengono organizzate gite in giornata.

Oltre ad un'attività motoria e di animazione culturale gestita in spazi a loro destinati, gli Utenti del C.D.I. partecipano ad alcuni progetti, alle gite e alle attività comuni.

Volontariato

E' operativo all'interno del C.D.I., da diversi anni, un gruppo di volontari che ha come riferimento il Gruppo Volontari "Don Potieri" di Gussago (BS), che collabora con l'Animatore/Educatore Professionale nelle attività ricreative e con gli operatori socio-assistenziali nell'assistenza al pasto e al servizio religioso.

Assistenza Religiosa

L'assistenza religiosa e la pratica religiosa sono garantite attraverso la presenza di Personale religioso cattolico. All'interno del C.D.I. viene celebrata la Santa Messa una volta al mese, mentre settimanalmente, all'interno della Cappella della Fondazione, viene celebrata la Santa Messa.

Gli Utenti non cattolici possono ricevere assistenza spirituale dal Ministro del proprio culto, a propria cura.

Servizi alberghieri

Servizio di Ristorazione

Presso il C.D.I. è attivo il Servizio Ristorazione con i pasti preparati direttamente dalla cucina interna. La gestione del Servizio è affidata ad una società esterna specializzata nel settore. I menù stagionali vengono elaborati dalla Società specializzata con la consulenza di un Dietista, e successivamente valutati e autorizzati

dal Direttore Sanitario e dalla Caposala. Ogni menù è articolato su due settimane che si susseguono a rotazione. I menù sono esposti nella sala da pranzo, dove vengono consumati i pasti. I pasti vengono preparati in base a diete particolari che gli Utenti devono seguire. Il menù è sottoposto a periodiche verifiche del Coordinatore Responsabile, del Medico, del Dietista e del Responsabile di Cucina che ne verificano la qualità, la quantità ed il gradimento da parte degli Utenti.

Menù Tipo

Colazione: possibilità di scelta tra varie bevande calde (caffè, latte, caffè-latte, the) accompagnate da fette biscottate e biscotti.

Pranzo: offre la scelta tra il primo del giorno o pasta in bianco, minestra, semolino, il secondo del giorno o polpette, formaggio, affettati ed almeno tre contorni di verdure cotte e crude. Il pasto si conclude con la scelta tra frutta fresca, cotta, mousse di frutta ed infine il caffè.

Nell'arco della mattinata e del pomeriggio si provvede alla distribuzione di bevande calde e/o fredde, a seconda delle necessità cliniche degli Utenti. È assicurata dagli Operatori l'assistenza all'assunzione del pasto agli Utenti che lo necessitano.

Il menù tipo viene allegato alla presente Carta dei Servizi al momento dell'ingresso.

Pulizia Ambienti

La pulizia quotidiana degli ambienti di vita dell'Utente e degli spazi comuni viene garantita da Personale dedicato.

Parrucchiere ed Estetista

Le prestazioni richieste sono a carico dell'Utente, secondo tariffe definite dal professionista e da corrispondere direttamente al medesimo.

Informazioni utili

Comfort del C.D.I.

Le attività del C.D.I. vengono svolte al piano terra del palazzo storico della Fondazione, dove si trova uno spazio interno (veranda) per l'accoglienza con un armadio per la custodia degli indumenti degli Utenti, una sala da pranzo, un locale adibito a soggiorno, uno per terapia occupazionale e di relax (locali polifunzionali), servizi igienici, locale per bagno assistito, una palestra con annessi servizi igienici e spogliatoi, uno studio medico/ambulatorio e spogliatoi per il personale. L'ufficio per attività amministrativa e di segreteria è in condivisione con la R.S.A..

Un ampio giardino interno offre agli Utenti la possibilità di godere di spazi aperti. All'interno del C.D.I. sono state eliminate le barriere architettoniche e lo spazio comune è usufruibile da tutti gli Utenti per facilitare la socializzazione e la qualità della vita. Un'efficace segnaletica permette di orientarsi all'interno del C.D.I..

Orario di Visita

L'accesso, al fine di non arrecare disturbo agli Utenti nei momenti dedicati all'igiene, all'alimentazione e al riposo, è suggerito alla mattina dalle ore 9.00 alle ore 11.30 e il pomeriggio dalle ore 14.00 alle ore 17.30. Si invita ogni visitatore a mantenere in ogni momento un comportamento corretto e rispettoso verso tutti.

Luoghi di Incontro

All'interno della Struttura gli Utenti e i loro Parenti possono muoversi in libertà. Sono stati ricavati spazi idonei alla socializzazione e all'incontro fra Utenti, familiari ed amici. Un'efficace segnaletica consente di orientarsi negli spazi interni e nelle aree esterne. L'assenza di barriere architettoniche consente l'accessibilità a tutti gli Utenti.

Giornali e Riviste

In struttura è disponibile un quotidiano locale.

Per l'acquisto di riviste personali bisogna accordarsi con il giornalaio che opera nella Fondazione.

Trasporto

Il trasporto degli Utenti dal proprio domicilio al C.D.I. e viceversa può avvenire con mezzi propri.

Gli Utenti residenti nel Comune di Gussago possono beneficiare gratuitamente del servizio trasporti gestito ed organizzato dalla Cooperativa, in collaborazione con il Gruppo Volontari "Don Potieri" di Gussago (BS). Le famiglie degli Utenti che utilizzano questo tipo di trasporto devono poter garantire il rispetto degli orari concordati e l'aiuto nel condurre il proprio familiare dall'abitazione al pulmino.

La Giornata Tipo

Dalle ore 08.00 alle ore 09.00

inizia la giornata con l'accoglienza al C.D.I. da parte di un operatore, il quale accompagna l'Utente al guardaroba dove lo stesso usufruisce di uno spazio in armadio in cui riporre i propri effetti personali (compreso un cambio completo che deve essere sempre presente) e lo aiuta a togliere giacca, cappotto, golfino. Viene servita la colazione.

Dalle ore 09.30 alle ore 11.30

è possibile partecipare alle attività riabilitative e/o a quelle ricreative presenti nel salone polifunzionale. Inoltre vengono servite bevande fredde e calde.

La sala da pranzo viene preparata dagli operatori in collaborazione con l'Utente.

Alle ore 11.45

viene servito il pranzo e verso le ore 13.00, chi lo desidera o ne ha necessità può spostarsi nella zona dedicata al riposo e al relax.

Dalle ore 15.30

vengono servite bevande fredde e calde, e in seguito è possibile partecipare alle attività riabilitative e/o a quelle ricreative presenti nel salone polifunzionale.

Alle ore 18.00

gli Utenti si preparano per il ritorno al domicilio.

Eventuali uscite per passeggiate, gite, verranno programmate con il consenso dell'équipe multidisciplinare e delle famiglie degli Utenti.

Come Raggiungerci

Con mezzi propri:

Da Milano: prendere l'Autostrada A51 e seguire la Tangenziale Est, proseguire sull'Autostrada A4, uscire a Ospitaletto, continuare sulla SP 19 in direzione di Concesio/Valcamonica/Paderno/Lumezzane e seguire le indicazioni per Gussago.

Da Brescia: prendere la SP BS11, uscire in direzione Milano/Bergamo, proseguire in direzione di Gussago.

Con il Pullman:

Gussago è servita dalla linea 13 Brescia-Gussago (Capolinea via Bazzani nei pressi della R.S.A.).

La Retta

Sono previsti distinti livelli di retta, come da tariffario allegato alla presente Carta dei Servizi, che viene determinata annualmente dal C.D.A. della Cooperativa e che è differenziata a seconda della frequenza.

Le assenze devono essere comunicate all'operatore del C.D.I. (telefonicamente) entro le ore 09.00 del mattino ed entro le ore 13.00 per chi frequenta solo il pomeriggio.

Per i residenti nel Comune di Gussago, nel rispetto degli accordi con la Fondazione "Nobile Paolo Richiedi" ed in linea con lo Statuto della medesima, è prevista un'agevolazione sulla retta. Qualora un Utente, durante il periodo di frequenza del C.D.I., trasferisca la propria residenza presso il Comune di Gussago, non avrà diritto ad alcuna agevolazione sulla retta.

Servizi inclusi nella retta

- Servizi alberghieri (colazione, pranzo e merenda, bevande, diete personalizzate ed ausilio all'alimentazione compresi; servizio di pulizia e sanificazione ambientale).
- Servizi assistenziali e sanitari (Servizio Sanitario Medico e Infermieristico; Servizio Socio-Assistenziale; Servizio di Riabilitazione; Servizio di Animazione).
- Ausili e presidi per l'incontinenza per situazioni di emergenza e ad integrazione di quelli forniti dal SSN.
- Trasporto dal proprio domicilio al Centro e viceversa per gli Utenti residenti nel Comune di Gussago.

Servizi accessori (a pagamento)

- Parrucchiere, Estetista.
- Farmaci e parafarmaci.
- Ausili e presidi per l'incontinenza.

Polizza Assicurativa

Il Gestore del C.D.I. ha provveduto a stipulare giusta polizza assicurativa di responsabilità civile secondo quanto previsto da normativa vigente. La polizza non prevede franchigie opponibili ai terzi danneggiati.

Certificazione Fiscale

La certificazione delle rette ai fini fiscali sarà rilasciata ad ogni Utente entro i tempi utili per la presentazione della dichiarazione dei redditi.

Per maggiori dettagli è possibile rivolgersi al Servizio Accoglienza o consultare il sito internet www.ilgabbiano.it.

Tutela della Privacy

Il C.D.I. assicura che la raccolta dei dati personali, anagrafici e telefonici nonché quelli relativi allo stato di salute richiesti ai propri Utenti e ai loro Garanti o Tutori, avvenga nel rispetto del D. Lgs 196/03 e successive modifiche.

Le principali finalità della raccolta dei dati sono relative alla:

- gestione amministrativa;
- riscossione dell'eventuale contributo sociale erogato dal Comune e/o even-

tuale contributo sanitario erogato dalla Regione;

- cura dell'Utente.

I dati relativi alla salute dell'Utente sono oggetto di comunicazione esclusivamente:

- al Personale addetto all'assistenza del C.D.I. che necessita di conoscerli (in relazione alla propria mansione) per potere dar corso all'erogazione dei Servizi assistenziali, di cura e di Riabilitazione;
- all'ATS competente territorialmente in ottemperanza alla normativa vigente, Comuni e relativi Servizi Sociali, Regione, Enti Pubblici in genere nel caso sia previsto da una norma;
- agli Enti Ospedalieri;
- ai familiari, su richiesta;
- al singolo interessato, su richiesta.

Titolare del trattamento dei dati è Il Gabbiano Società Cooperativa Sociale Onlus.

Responsabile del trattamento dei dati amministrativi e della banca dati del C.D.I. è il Coordinatore Responsabile.

Responsabile del trattamento dei dati sanitari è il Medico.

Inoltre si rammenta che tutti gli Operatori Socio-Sanitari sono vincolati dal segreto d'ufficio ed impegnati a garantire e tutelare la Privacy dell'Utente.

Consenso alle cure e consenso informato

L'Utente ed i suoi familiari sono informati in modo chiaro, esauriente e comprensibile riguardo alle cure e procedure medico-assistenziali messe in atto presso il C.D.I..

Nel caso in cui siano necessarie pratiche terapeutiche particolari, viene invece richiesto all'Utente e/o alla persona individuata dal Giudice Tutelare con nomina formale, da parte del Medico, il consenso scritto a procedere.

Rispetto delle disposizioni in materia di accesso di cui alla L. n. 241/1990 e alla L.R. n.1/2012

Presso il C.D.I. viene garantito il rispetto delle norme vigenti in materia di procedimento amministrativo, diritto di accesso ai documenti amministrativi e clinico/

sanitari, semplificazione amministrativa. A tale proposito, il Consiglio di Amministrazione della Cooperativa ha approvato il "Regolamento per il diritto di accesso ai documenti amministrativi e sanitari".

La richiesta di accesso deve essere inoltrata al Servizio Accoglienza del C.D.I., anche mediante l'utilizzo di moduli messi a disposizione della Cooperativa, e deve contenere:

- le generalità del richiedente e del suo delegato, complete di indirizzo e di recapito telefonico;
- gli estremi del documento oggetto della richiesta, ovvero di ogni elemento utile alla sua identificazione o reperimento;
- la chiara illustrazione, se del caso corredata di adeguata documentazione, comprovante l'interesse diretto, concreto e attuale dell'avente diritto e della corrispondente situazione giuridicamente rilevante che si intende tutelare collegata al documento al quale è richiesto l'accesso;
- la data e la sottoscrizione in originale.

Il procedimento di accesso si conclude nel termine di trenta giorni decorrenti dal deposito della richiesta. Nel caso in cui la richiesta sia irregolare o incompleta, il termine per la conclusione del procedimento decorre dal deposito della richiesta perfezionata e/o integrata.

L'interessato può prendere appunti e trascrivere in tutto o in parte i documenti presi in visione; in ogni caso, la copia dei documenti è rilasciata subordinatamente al pagamento del rimborso del costo di produzione secondo le modalità ed i costi che saranno periodicamente determinati dalla Cooperativa.

Partecipazione

Questionario di Soddisfazione

Annualmente l'Utente e i Familiari possono esprimere il proprio grado di soddisfazione del servizio mediante la compilazione di un questionario di gradimento. I risultati vengono resi pubblici con affissione in bacheca e, se necessario, vengono attivate azioni di miglioramento.

Presso il CDI Richiedei è da tempo consolidata anche una procedura che prevede la valutazione annuale del grado di soddisfazione dei propri operatori ai quali

viene chiesto di compilare un questionario, i cui risultati sono successivamente elaborati e resi pubblici.

Reclami o suggerimenti

La possibilità di formulare osservazioni e di effettuare suggerimenti è un elemento basilare ed imprescindibile della tutela dei diritti dei cittadini.

Si ritiene quindi di fondamentale importanza garantire tali diritti anche al fine di poter sempre migliorare le nostre prestazioni e la qualità dei Servizi offerti.

Una scheda per la raccolta di reclami, segnalazioni ed apprezzamenti è allegata alla presente Carta dei Servizi e a disposizione presso il Servizio Accoglienza del C.D.I..

Ad ogni osservazione scritta la Direzione risponde singolarmente in un tempo non superiore a 30 giorni.

Conclusioni

La ringraziamo dell'attenzione che ci ha prestato.

Nella speranza di garantire un Servizio professionalmente all'altezza delle Sue aspettative, Le chiediamo di collaborare comunicandoci personalmente (o tramite modulo allegato) i Suoi suggerimenti, che terremo sempre presenti nell'ottica di un continuo miglioramento e dell'ottimizzazione dei Servizi erogati.

Cerchiamo, con impegno costante, di assicurare un Servizio di qualità!







Introduzione

Gli anziani rappresentano un patrimonio per la società, non solo perché in loro si identifica la memoria culturale di una popolazione, ma anche perché sempre più costituiscono una risorsa umana attiva, un contributo di energie e di esperienze del quale la società può valersi.

Questo nuovo ruolo emerge dalla ricerca clinica e sociale che rende ragione dalla constatazione di un numero sempre maggiore di persone di età anagrafica avanzata ed in buone condizioni psico-fisiche.

Tuttavia esistono delle condizioni nelle quali l'anziano è ancora una persona fragile, sia fisicamente che psichicamente, per cui la tutela della sua dignità necessita di maggiore attenzione nell'osservanza dei diritti della persona, sanciti per la generalità dei cittadini.

La valorizzazione del ruolo dei più anziani e della loro cultura si fonda sull'educazione della popolazione al riconoscimento ed al rispetto dei loro diritti, oltre che sull'adempimento puntuale di una serie di doveri da parte della società. Di questi, il primo è la realizzazione di politiche che garantiscono ad un anziano di continuare ad essere parte attiva nella nostra società, ossia che favoriscano la sua condivisione della vita sociale, civile e culturale della comunità.

Questo documento vuole indirizzare l'azione di quanti operano a favore di persone anziane, direttamente o indirettamente, come singoli cittadini oppure all'interno di:

- istituzioni responsabili della realizzazione di un valore pubblico (ospedali, residenze sanitario-assistenziali, scuole, servizi di trasporti ed altri servizi alla persona sia pubblici che privati);
- agenzie di informazione e, più in generale, mass media;
- famiglie e formazioni sociali.

Con loro condividiamo l'auspicio che i principi qui enunciati trovino la giusta collocazione all'interno della attività quotidiana, negli atti regolativi di essa quali statuti,

regolamenti o carte dei servizi, nei suoi indirizzi programmatici e nelle procedure per la realizzazione degli interventi.

Richiamiamo in questo documento alcuni dei principi fondamentali dell'ordinamento giuridico italiano:

- il principio "di giustizia sociale", enunciato nell'articolo 3 della Costituzione, là dove si ritiene 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. La letteratura scientifica riporta che lo sviluppo pieno della persona umana è un processo continuo, non circoscrivibile in una classe di età particolare poiché si estende in tutto l'arco della vita;
- il principio "di solidarietà", enunciato nell'articolo 2 della Costituzione, là dove si ritiene compito della Repubblica riconoscere e garantire i diritti inviolabili dell'uomo, sia come singolo sia nelle formazioni sociali ove si svolge la sua personalità, e richiedere l'adempimento dei doveri inderogabili di solidarietà politica, economica e sociale. A queste espressioni di solidarietà inderogabili vanno affiancate quelle proprie della libera partecipazione del cittadino al buon funzionamento della società e alla realizzazione del bene comune, pure finalizzate alla garanzia della effettiva realizzazione dei diritti della persona;
- il principio "di salute", enunciato nell'articolo 32 della Costituzione, là dove si ritiene compito della Repubblica tutelare la salute come fondamentale diritto dell'individuo e interesse della collettività e garantire cure gratuite agli indigenti.

Va inoltre ricordato che, al concetto di salute affermato dall'Organizzazione Mondiale della Sanità (OMS) nella dichiarazione di Alma Ata (1978) come equilibrio fisico, psichico, e sociale, si è affiancato il concetto di promozione della salute della dichiarazione di Ottawa (1986).

La persona anziana al centro di diritti e di doveri

Non vi è dunque contraddizione tra asserire che la persona gode, per tutto l'arco della sua vita, di tutti i diritti riconosciuti ai cittadini dal nostro ordinamento giuridico e adottare una carta dei diritti specifica per più anziani: essa deve favorire l'azione di educazione al riconoscimento ed al rispetto di tali diritti insieme con lo sviluppo delle politiche sociali, come si è auspicato nell'introduzione.

LA PERSONA HA IL DIRITTO

di sviluppare e di conservare la propria individualità

di conservare e vedere rispettati, 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

LA SOCIETÀ E LE ISTITUZIONI HANNO IL DOVERE

di rispettare l'individualità di ogni Persona anziana, riconoscendone i bisogni e realizzando gli interventi ad 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 la cura e la riabilitazione

di vivere con chi desidera

di favorire, per quanto possibile, la convivenza della Persona anziana con i familiari, sostenendo opportunamente questi ultimi e stimolando ogni possibilità di integrazione

di avere una vita di relazione

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 essere messa in condizioni di esprimere le proprie attitudini personali, la propria originalità e creatività

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 essere salvaguardata da ogni forma di violenza fisica e/o morale

di contrastare, in ogni ambito della società, ogni forma di sopraffazione e prevaricazione a danno degli Anziani

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 e autosufficienza

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

Allegati alla presente Carta dei Servizi

Questionario di Soddisfazione per Utenti e famigliari

Modulo di reclamo o suggerimento

Menù Tipo

Rette e tariffe in vigore



Professionisti
nel prendersi cura.