



# CARTA DEI SERVIZI

C.D.I. "Richiedei"  
Gussago (BS)

## Carta dei Servizi

---

**Rev. n. 03 del 24 marzo 2025**

**Centro Diurno Integrato “Richiedei”**

Via Richiedei, 16 – Gussago (BS)

Tel. 338 6509232

Email [rsa.richiedei@ilgabbiano.it](mailto:rsa.richiedei@ilgabbiano.it) - Sito Web: [www.ilgabbiano.it](http://www.ilgabbiano.it)

**ILGABBIANO – Società Cooperativa Sociale ONLUS**

Sede legale: Via Abate Cremonesini, 6/8 – Ponteviso (BS)

Sede amministrativa: Via Giroldi Forcella, 27 – Ponteviso (BS)

telefono 0309930282 • fax 0309930419

e-mail: [info@ilgabbiano.it](mailto:info@ilgabbiano.it) • Sito: [www.ilgabbiano.it](http://www.ilgabbiano.it)

# Indice

1. <u>La Carta dei Servizi</u>	4
2. <u>La Cooperativa</u>	4
3. <u>Presentazione del C.D.I “Richiedei”</u>	7
4. <u>Finalità</u>	8
5. <u>Valori</u>	8
6. <u>Struttura Organizzativa</u>	8
7. <u>Ingresso</u>	8
8. <u>Dimissioni</u>	10
9. <u>Servizi rivolti alla Persona</u>	11
10. <u>Servizi alberghieri</u>	12
11. <u>Informazioni utili</u>	12
12. <u>Trasporto</u>	13
13. <u>La giornata tipo</u>	13
14. <u>Come raggiungerci</u>	14
15. <u>La retta e i servizi accessori</u>	14
16. <u>Tutela della Privacy</u>	14
17. <u>Consenso alle cure e consenso informato</u>	15
18. <u>Rispetto delle disposizioni in materia di accesso di cui alla L.n. 241/1990 e alla L.R. n. 1/2021</u>	15
19. <u>Partecipazione</u>	15
20. <u>Allegati alla Carta dei Servizi</u>	16
21. <u>Conclusioni</u>	16
<u>Carta dei Diritti dell’Anziano</u>	17

Gentile Utente,

nel ringraziarLa per aver scelto **ILGABBIANO**, Le porgiamo un cordiale benvenuto nella Residenza “Nobile Paolo Richiedei” dove Lei potrà godere in qualunque momento delle prestazioni e dei Servizi da noi erogati con qualità, trasparenza, uguaglianza, riservatezza e tempestività.

## 1. 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.

**ILGABBIANO** 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 (di seguito, per brevità, C.D.I.) “Richiedei” di Gussago (BS), 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 – Agenzia Territoriale per la Salute) per una rete di sostegno più efficace;
- la realizzazione di un modello aziendale capace di raccontare l’organizzazione del C.D.I. per valorizzare le molteplici e preziose esperienze e competenze maturate in tutte le Strutture della Cooperativa **ILGABBIANO**;
- 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, limitando i disagi connessi all’uscita della persona anziana dal suo domicilio e dall’abituale contesto sociale e familiare;
- l’impegno nel creare condizioni di vita ed un ambiente il più familiare possibile.

In questo senso il C.D.I. “Richiedei” abbraccia in toto e si impegna a perseguire gli obiettivi della *mission* della Cooperativa **ILGABBIANO**, di cui fa parte. Fa inoltre propri i principi, i diritti e i doveri espressi nella Carta dei Diritti dell’Anziano, per confermare e dividerne il valore dei contenuti.

## 2. La Cooperativa

“Il Gabbiano” è una Cooperativa Sociale ad oggetto plurimo A + B senza scopo di lucro.

Il suo fine è il completamento di una filiera di servizi volti al perseguimento dell’interesse generale della comunità, la promozione umana e l’integrazione sociale dei cittadini, nonché dell’integrazione lavorativa di persone svantaggiate di inserimento lavorativo, ai sensi della L.381/1991.

Come Cooperativa ad oggetto plurimo, Il Gabbiano ispira la propria azione ai principi che sono alla base del movimento cooperativo mondiale, ovvero mutualità, solidarietà, democraticità, impegno, equilibrio delle responsabilità rispetto ai ruoli, spirito comunitario, il legame con il territorio, rapporto equilibrato con lo Stato e le istituzioni pubbliche, affrontando contestualmente le sfide del mercato e cercando di coniugare solidarietà, sostenibilità e sviluppo, attraverso percorsi di formazione, di accompagnamento e di inserimento, in una logica di tipo imprenditoriale.

La Cooperativa realizza i propri scopi sociali attraverso la presa in carico di più aspetti possibili dei servizi rivolti alle persone, a partire dalla gestione di servizi socio-assistenziali, socio-sanitari, sanitari ed educativi orientati alla risposta ai bisogni di minori, disabili fisici, psichici e sensoriali, anziani, malati in fase terminale e altre categorie di soggetti che necessitano nel corso della loro vita, in modo stabile od occasionale, di interventi mirati al soddisfacimento di bisogni di assistenza, socializzazione, cura e riabilitazione, per chiudere il cerchio con l’inserimento lavorativo di persone svantaggiate, attraverso lo svolgimento di diverse attività.

In relazione a ciò la Cooperativa può gestire le attività previste dallo statuto in diverse aree:

- servizi socio-assistenziali,
- servizi socio-sanitari,
- servizi sanitari,
- servizi riabilitativi,
- servizi educativi,
- ecologia e ambiente,
- verde e florovivaismo,
- informatica,
- produzione, lavorazione e commercializzazione di prodotti,

- pulizia civile e industriale,
- pulizia ambienti a enti pubblici o privati,
- lavanderia,
- ristorazione,
- manutenzione immobili,
- servizi conto terzi,
- formazione specialistica, anche ECM

e qualunque altra attività connessa o affine agli scopi sopraelencati.

## 2.1 La Vision “Il Gabbiano”

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

## 2.2 La Mission “Il Gabbiano”

L’oggetto plurimo A + B della Cooperativa è il coronamento della nostra “Mission” e il consolidamento dei valori su cui si fonda il nostro lavoro:

**Professionalità:** vogliamo essere un soggetto che sappia rispondere in modo integrato alla più vasta gamma di bisogni emergenti in ambito assistenziale, socio-sanitario, educativo e di inserimento lavorativo di persone svantaggiate.

**Affidabilità:** vogliamo diventare il soggetto di riferimento, partner privato – sociale delle Istituzioni, per quanto concerne gli ambiti assistenziale, socio-sanitario, educativo ed inserimento lavorativo di persone svantaggiate, in particolare nel territorio storico di operatività (territorio della bassa bresciana).

**Pratica della cura:** 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.

**Opportunità:** vogliamo continuare a creare e a garantire opportunità di lavoro e di crescita professionale per i nostri Lavoratori, in modo particolare per i Soci, consapevoli che il lavoro è strumento per un’emancipazione individuale e sociale;

**Sviluppo Sostenibile:** vogliamo svolgere la nostra missione in modo responsabile ed etico, impegnandoci per uno sviluppo sostenibile, offrendo strategie di tipo imprenditoriale nel rispetto delle esigenze dell’Individuo, della Società e dell’Ambiente, e sviluppando un’organizzazione e competenze specifiche.

Partendo dalla rilevazione sul territorio di un’ampia gamma di bisogni e considerando l’alta presenza di servizi volti a tutte le categorie di svantaggio nella medesima area territoriale, Il Gabbiano si è prefissata le seguenti finalità:

- raccogliere i bisogni reali delle persone fragili e rispondere in maniera adeguata e precisa;
- creare occasioni di lavoro stabile e remunerativo;
- creare condizioni lavorative orientate alla sicurezza dei lavoratori e che consegnino certezza e tranquillità ai nostri collaboratori,
- promuovere l’integrazione lavorativa di persone a rischio di esclusione ed emarginazione sociale;
- promuovere la crescita ed il miglioramento dei nostri collaboratori attraverso specifica formazione;
- accompagnare il soggetto svantaggiato nel reinserimento nel mercato del lavoro.

## 2.3 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 il livello 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 poniamo particolare attenzione alla valorizzazione delle attitudini e delle competenze di ciascuno sapendo che il riconoscimento genera e sostiene la motivazione utile al benessere relazionale di cui possono godere anche i fruitori ed i loro contesti sociali.

**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 essere 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, a creare le condizioni della ricerca a prevedere i tempi della verifica; siamo convinti che il vero miglioramento passi dall'attenzione ai processi e non solo dalla tensione ai risultati.

**Valorizzazione delle risorse umane:** la valorizzazione delle risorse umane e la promozione della dignità sociale, lavorativa ed economica dei lavoratori, attraverso la creazione di opportunità gestionali e professionali di elevato livello.

## 2.4 Il nostro Codice Etico

Oltre ad essere un insieme di regole di condotta per i membri dell'organizzazione, è anche lo strumento che guida l'azione di governo e di strategia dell'impresa. Il codice etico definisce le responsabilità individuali di ogni partecipante all'organizzazione e chiarisce quali sono i criteri fondamentali che devono orientare le scelte dell'impresa. Il 07 novembre 2022 il Consiglio di Amministrazione della Cooperativa ha revisionato il Codice, del quale riportiamo in seguito i principi fondamentali:

**Promozione sociale:** crediamo nel valore che si genera nelle relazioni con l'altro e agiamo per la promozione umana fornendo risposte ad alto profilo qualitativo ai bisogni espressi dal territorio.

**Rifiuto della discriminazione:** tutti i partecipanti all'organizzazione sono chiamati a comportamenti ispirati ad obiettività, ad imparzialità, a cortesia; devono sentirsi impegnati a porre attenzione agli Utenti, ai clienti ed alla stessa organizzazione indipendentemente dallo stato sociale, dalle credenze religiose o politiche, dal genere, dalla sessualità, dalla nazionalità o dalla etnia di ciascuno.

**Onestà e responsabilità:** l'onestà rappresenta uno dei principi fondamentali di ogni attività di carattere amministrativo, di erogazione, di rendicontazione e di promozione.

**Rispetto delle norme vigenti:** esigiamo dai dipendenti, dai soci, dagli amministratori, dai collaboratori e da chiunque svolga funzioni di rappresentanza il rispetto della normativa locale, nazionale e comunitaria e di comportamenti eticamente corretti che non pregiudichino l'affidabilità morale e professionale della Cooperativa.

**Trasparenza e completezza dell'informazione e dell'azione:** le attività della Cooperativa devono essere improntate ai principi di trasparenza, chiarezza, onestà, equità ed imparzialità. "Il Gabbiano" definisce i ruoli e le responsabilità connesse ad ogni processo e richiede ai destinatari la massima trasparenza nel fornire ai propri interlocutori informazioni rispondenti a verità e di facile comprensione.

**Riservatezza delle informazioni e rispetto della privacy:** pretendiamo da ogni persona che lavora per noi la riservatezza per ciascuna notizia appresa in ragione della propria funzione lavorativa, in particolare per quanto concerne le informazioni relative agli Utenti, ed ai loro famigliari, dei servizi sociali, sanitari, socio-sanitari ed assistenziali.

**Correttezza nella gestione societaria e il rispetto dei principi cooperativistici:** le Cooperative del gruppo "Gabbiano", perseguono i rispettivi oggetti sociali nel rispetto della legge, dello statuto e dei regolamenti sociali, assicurando il corretto funzionamento degli organi sociali e la tutela dei diritti patrimoniali e partecipativi dei propri soci, la propria funzione mutualistica, salvaguardando l'integrità del capitale sociale e del patrimonio rispettando i criteri di efficienza, efficacia ed economicità dei servizi.

**Valore delle risorse umane e rispetto della persona:** "Il Gabbiano", assicura in ogni ambito della propria attività la tutela dei diritti inviolabili della persona umana, ne promuove il rispetto dell'integrità fisica e morale, previene e rimuove qualsiasi forma di violenza, abuso e coercizione.

**Tutela della sicurezza:** la Cooperativa opera nel rispetto del Decreto Legislativo 81 del 2008, assicurando a tutti i lavoratori un luogo di lavoro salubre e sicuro e impegnandosi in azioni di miglioramento continuo sul tema della salute e della sicurezza dei lavoratori.

**Qualità dei Servizi e dei prodotti:** orientiamo la nostra attività alla soddisfazione e alla tutela di Utenti e clienti, dando ascolto alle richieste che possono favorire il miglioramento della qualità dei servizi erogati e dei prodotti.

**Attenzione al territorio:** la Cooperativa è consapevole degli effetti delle proprie attività sul territorio in cui opera, sullo sviluppo economico e sociale e sul benessere generale della collettività; per questi motivi contempliamo questi interessi nello svolgimento delle nostre attività.

**Valore della reputazione e della credibilità aziendale:** la reputazione e la credibilità che la Cooperativa si è costruita in oltre vent'anni di attività sono preziosissime risorse che devono essere preservate e garantite. Ognuna delle persone che lavora per noi deve, pertanto, astenersi da qualunque comportamento che possa ledere reputazione e credibilità della Cooperativa e, al contrario, impegnarsi al fine del loro miglioramento e tutela. La Struttura adotta e condivide il Codice Etico dell'Ente Gestore "Il Gabbiano", che definisce il quadro di 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](http://www.ilgabbiano.it).

**Concorrenza leale, conflitto d'interessi:** "Il Gabbiano" impronta i propri comportamenti a principi di lealtà e correttezza, astenendosi da comportamenti collusivi.

### 3. Presentazione del C.D.I. "Richiedei"

Il Centro Diurno Integrato (C.D.I.) Richiedei, ubicato in via Richiedei, n. 16 a Gussago (BS), con accesso da via Nava n. 10, 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.

Il Centro Diurno Integrato "Richiedei" è autorizzato al funzionamento per n. 28 posti, tutti accreditati e contrattualizzati con il Servizio Sanitario Regionale.

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 “ponti”.

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 **ILGABBIANO**, 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](http://www.ilgabbiano.it).

## 4. Finalità

Il C.D.I. “Richiedei” è una struttura semiresidenziale che offre accoglienza diurna finalizzata a preservare la permanenza delle persone nel proprio ambiente familiare, favorire la socializzazione, mantenere le capacità residue, alleviare la gestione dei problemi comportamentali, sostenere la famiglia e alleggerire il carico di assistenza prestato dal caregiver. Si rivolge a persone di età superiore ai 65 anni che, pur vivendo al proprio domicilio, sono parzialmente non autosufficienti o a rischio di emarginazione.

## 5. 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, ancorché istituzionalizzato.

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 famigliari (Progetto Individuale, per brevità P.I.);
- formazione continua del Personale.

## 6. 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 famigliari, 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, l'iniziale del cognome, la qualifica professionale ricoperta.

## 7. 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 Gussago (BS) Via Richiedei n. 16) oppure chiedere l'invio a mezzo e-mail; è possibile, inoltre, visitare il sito internet [www.ilgabbiano.it](http://www.ilgabbiano.it) nella parte riservata alla Struttura.

Il Personale del Servizio Accoglienza è disponibile ad accompagnare gli interessati per una visita alla Struttura, previo appuntamento (solo quando la struttura sia aperta al pubblico) e non siano presenti cluster pandemici.

É aperto nei seguenti orari:

- lunedì: ore 09.00-12.30
- martedì: ore 09.00-12.30
- mercoledì: ore 09.00-12.30
- giovedì: ore 09.00-12.30

- venerdì: ore 09.00-12.30.

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 famigliari 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.

## Accoglienza e presa in carico dei nuovi ingressi

Il Servizio Accoglienza 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 viene ricostruito un primo quadro diagnostico e raccolte le informazioni di base sull'assistenza necessaria (valutazione capacità residue, cognitivà, modalità di somministrazione della terapia, ecc.), vengono illustrate le regole interne del C.D.I., elencati i documenti necessari, concordati il giorno e l'ora della presa in carico dell'Utente (il primo giorno di frequentazione del C.D.I.).

All'ingresso è richiesta la sottoscrizione del Contratto.

Con l'inserimento al C.D.I. l'Utente rimane completamente a carico del Medico di Medicina Generale e dovrà fornire farmaci, parafarmaci e presidi.

L'équipe del C.D.I. accoglie l'Utente e i suoi famigliari al momento dell'ingresso e lo presenta agli altri Utenti avendo cura di:

- spiegare l'organizzazione della giornata (orario dei pasti, terapie, attività, ecc.);
- mostrare l'ubicazione dei vari Servizi.

Nei giorni successivi all'ingresso si procederà alla valutazione multidimensionale che sarà necessaria all'équipe sociosanitaria-assistenziale (formata da Medico, Infermiere, Terapista della Riabilitazione, 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.

## Lista d'attesa e criteri di priorità d'ingresso

I criteri per la formazione della lista d'attesa, formulati secondo una valutazione definita da scale validate in uso per le valutazioni multidimensionali geriatriche, sono stati identificati con l'obiettivo di garantire a tutti i cittadini, trasparenza, tempestività e appropriatezza nell'accesso ai posti accreditati, nel rispetto della gravità dei bisogni. Requisiti minimi d'accesso sono: l'età, la coerenza delle condizioni sanitarie, sociali o cognitive con la tipologia di servizio e la capacità di sostenere il pagamento della retta, sia direttamente che attraverso l'attivazione della richiesta del contributo comunale. Per accedere alla graduatoria è necessario presentare la domanda, compilata in tutte le sue parti (modulistica che può essere ritirata presso il Servizio Accoglienza o scaricate dal sito internet del C.D.I. accessibile dall'indirizzo [www.ilgabbiano.it](http://www.ilgabbiano.it)), completa in ogni sua parte e correlata dagli allegati. La domanda dovrà essere compilata e sottoscritta dal MMG e ha validità illimitata, fatti salvi possibili aggiornamenti per aggravamento, in tal caso a fronte di documentazione verrà rivalutata l'assegnazione del punteggio. Oltre ai criteri sanitari e sociali (allegati al piano organizzativo gestionale) il punteggio dovrà tener conto della data della domanda, della capacità di sostenere l'impegno economico richiesto (pagamento della retta) e della residenza.

## Formazione della lista d'attesa

L'Utente o parente/caregiver può fare richiesta di iscrizione in lista d'attesa direttamente al Servizio Accoglienza compilando la modulistica predefinita. La richiesta di ingresso in C.D.I. e la documentazione sanitaria vengono consegnate al medico che ne approva o meno l'iscrizione in lista d'attesa. Nel momento in cui si libera un posto presso il centro, il Servizio Accoglienza ricerca nella lista d'attesa il primo candidato in graduatoria per la copertura del posto libero. Individuato il nominativo, il medico verifica la documentazione sanitaria aggiornata che, nel frattempo, viene richiesta all'Utente/parente/caregiver, per confermare l'idoneità all'ingresso. In caso di esito positivo, il Servizio Accoglienza, unitamente ai Coordinatori Infermieristico ed Assistenziale, definisce data e ora del colloquio pre-ingresso e della prima visita al centro in condivisione con l'Utente e i parenti.

## 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 famigliari 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 predispone 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 famigliari all'entrata nel C.D.I. e lo presentano agli altri Utenti, avendo cura di:

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

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.

## Sistemi di comunicazione/informazione ai famigliari

Nel caso in cui non fosse possibile accedere alla struttura per un'emergenza pandemica tutti parenti di riferimenti sono avvisati tramite i canali comunicativi più efficaci ed immediati (es. telefono cellulare, applicazioni per smartphone o email). Per necessità è possibile effettuare chiamate in struttura per parlare con gli Utenti ai riferimenti telefonici comunicati dalla Direzione esposti nei reparti.

I medici della struttura mantengono costante comunicazione telefonica con i famigliari di Utenti con particolari criticità cliniche o che abbiano acuti peggioramenti delle condizioni abituali.

## 8. 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 non concordate.

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. In caso di necessità verrà attivata la dimissione in forma assistita con il coinvolgimento del Medico di Medicina Generale (MMG), del Servizio Sociale interno e del Comune di residenza.

Tutti gli effetti personali dell'Utente compresi farmaci e eventuali presidi vengono raccolti da un incaricato e consegnati presso il Servizio Accoglienza dove dovranno essere ritirati dai famigliari.

Il Servizio Accoglienza, a sua volta, provvede ad espletare le pratiche necessarie alla dimissione.

## Trasferimento ad altro servizio

La procedura per il trasferimento ad altro servizio prevede la stesura di una relazione dettagliata da parte del medico curante, così come per tutte le precedenti dimissioni, che preveda una valutazione multidimensionale comprensiva di:

- situazione clinica (terapia assunta, accertamenti diagnostici, interventi infermieristici, presidi in uso, piani terapeutici attivi);
- funzioni cognitive e affettive (punteggi alle scale di valutazione validate in uso);
- livelli di autonomia nelle BADL e nelle IADL (punteggi alle scale di valutazione validate in uso).

Le Coordinatrici dei servizi infermieristici ed assistenziali concordano la data del trasferimento con il parente di riferimento (o con la persona autorizzata) e con la struttura ricevente.

## 9. Servizi rivolti alla Persona

Nel C.D.I. 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 con la persona stessa, ove possibile, o con il caregiver (P.I. e 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;
- compilazione della documentazione sanitaria e raccolta della valutazione multidimensionale;
- partecipazione alla stesura del P.I. e del P.A.I. in équipe sede di verifica delle condizioni psico-cliniche dell'Utente e di decisione operativa sul percorso assistenziale e riabilitativo da realizzare;
- colloqui, secondo appuntamenti prestabiliti e in caso di necessita, con i famigliari dell'Utente.

### Assistenza Infermieristica

L'équipe infermieristica si occupa di:

- valutare i bisogni di assistenza dell'Utente e monitoraggio delle modifiche dello stato di salute psicofisica;
- preparare e somministrare la terapia farmacologica prescritta dal Medico di Medicina Generale con farmaci di proprietà dell'Utente;
- eseguire medicazioni di modesta entità;
- rilevare i parametri vitali;
- gestire imprevisti ed urgenze.

### Prestazioni degli Ausiliari Socio-Assistenziali

Il personale A.S.A. provvede in modo continuativo durante l'arco della giornata al soddisfacimento dei bisogni primari degli Utenti. Ad esempio: igiene, bagno assistito (svolto su richiesta una volta alla settimana), prevenzione delle piaghe da decubito, gestione dell'incontinenza (i presidi sono a carico dei famigliari che devono consegnarne una scorta al C.D.I.), distribuzione dei pasti, idratazione e eventuale aiuto nell'assunzione.

Gli A.S.A. collaborano attivamente anche durante le attività di animazione che si svolgono presso il C.D.I., creando una continuità della presa in carico.

### Servizio di Riabilitazione

É garantita la presenza di un Terapista della Riabilitazione e vengono messi a disposizione spazi ed attrezzature per poter improntare un trattamento riabilitativo il più possibile personalizzato. Inoltre viene promosso uno stile di vita attivo e favorito il movimento in autonomia nonché il mantenimento e il potenziamento delle attività residue.

### Servizio Educativo

L'Educatore Professionale ha cura di gestire la giornata dell'Utente promuovendo attività di animazione e socializzazione, di stimolazione cognitiva, creative ed espressive e occupazionali al fine di prevenire il decadimento psicofisico, garantire una buona qualità di vita nel rispetto della dignità della persona.

## Fruizione servizi di diagnostica

Previo accordo con il Servizio Accoglienza è possibile usufruire delle prestazioni erogate dalla Fondazione.

## Volontariato

All'interno della RSA è operativo, da diversi anni, un gruppo di volontari che ha come riferimento l'Associazione "Don Potieri" di Gussago, che collabora con l'Educatore Professionale nelle attività ricreative e con gli operatori socio-assistenziali per il servizio religioso.

## Assistenza Religiosa

L'assistenza religiosa e la pratica religiosa sono garantite attraverso la presenza di Personale religioso cattolico, che si rendono disponibili all'ascolto degli Utenti e a momenti di preghiera. 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.

# 10. Servizi alberghieri

## Servizio di Ristorazione

Presso il C.D.I. è attivo il servizio di ristorazione con pasti preparati direttamente dalla cucina interna con menu stagionali elaborati dalla società specializzata e autorizzati dal Direttore Sanitario. Ogni menu è articolato su quattro settimane che si susseguono a rotazione e sono esposti nella sala da pranzo. Sono possibili diete personalizzate. Il menu è sottoposto a periodiche verifiche in relazione al gradimento da parte degli utenti.

### Menù Tipo

**Colazione:** possibilità di scelta tra varie bevande calde (caffè, latte, caffè-latte, tè) 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.

## Servizio di Pulizia Ambienti

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

## Psicologo, Parrucchiere, Podologo ed Estetista

Le prestazioni richieste sono a carico dell'Utente secondo tariffe definite dal professionista.

## Odontoiatra

Presso la Fondazione Richiedei è presente uno studio dentistico al quale gli Utenti possono appoggiarsi per necessità.

# 11. Informazioni utili

## Comfort delle Stanze

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.

## Accesso di famigliari e parenti

L'accesso a Centro Diurno è consentito solo per l'accompagnamento e il ritiro dei propri cari.

## Spazio esterno: giardino dedicato

Il C.D.I. dispone di spazio esterno vivibile, accessibile anche con walker o carrozzina. Il periodo più adeguato è quello tra aprile e ottobre, durante le giornate di sole, con l'esclusione delle giornate di pioggia, vento, eccessiva umidità ("afa"), o temperature <18°.

Tutti gli operatori dell'équipe possono accompagnare l'Utente in questo spazio.

### Giornali e Riviste

In struttura è disponibile un quotidiano locale. Il Servizio Accoglienza è a disposizione per l'acquisto di riviste personali.

### Gli oggetti personali e il denaro

È fortemente sconsigliato, seppur non vietato, all'Utente di tenere oggetti personali di valore o somme di denaro.

La Cooperativa non risponde di eventuali ammanchi che dovessero verificarsi a danno dell'Utente. La Cooperativa non è responsabile per lo smarrimento e/o la rottura involontaria di protesi (visive, auditive e dentarie) utilizzate dall'Utente e non è responsabile per lo smarrimento e/o la rottura involontaria di oggetti personali dell'Utente e denaro contante.

## 12. 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. 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.

## 13. La Giornata Tipo

Ore 08.00	Accoglienza arrivi
Ore 09.00	Colazione
Ore 09.30	Attività riabilitative e/o educative proposte; per gli utenti che lo necessitano viene effettuata la doccia
Ore 12.00	Pranzo
Ore 13.00	Riposo/Relax
Ore 15.00	Vengono servite bevande calde e/o fredde e/o a temperatura ambiente
Ore 15.30	Attività riabilitative e/o educative proposte e merenda
Ore 17.00	Preparazione per il ritorno al domicilio

Durante tutta la giornata viene assicurata l'assistenza nella attività della vita quotidiana (accompagnamento in bagno, eventuale cambio di presidi).

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

Gli utenti hanno a disposizione un armadio per la custodia degli effetti personali, un locale adibito a soggiorno/sala da pranzo, un locale per il relax, i servizi igienici, un locale per bagno assistito e una palestra.

Un ampio giardino interno offre agli Utenti la possibilità di godere di spazi aperti ed effettuare attività dedicate.

## 14. 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 del C.D.I.).

# 15. La Retta e i servizi accessori

Sono previsti distinti livelli di retta differenzianti in base alla tipologia di frequenza.

Le assenze devono essere comunicate telefonicamente al Servizio Accoglienza entro le ore 09.30 del mattino ed entro le ore 13.00 per chi frequenta solo il pomeriggio.

Per i residenti nel Comune di Gussago, e in linea con lo Statuto della Fondazione, è prevista un'agevolazione sulla retta (tale agevolazione non si applica a Utenti che trasferiscano la propria residenza presso il comune di Gussago dopo l'inizio della frequenza).

Servizi inclusi nella retta di degenza:

- Servizi alberghieri: colazione, pranzo, merenda, bevande, diete personalizzate, servizio pulizia e sanificazione ambientale, occorrente per igiene e doccia.
- Servizi assistenziali e sanitari: Servizio sanitario medico e infermieristico; Servizio Socio-Assistenziale, Servizio di Riabilitazione e Servizio Educativo.
- Trasporto dal proprio domicilio al Centro e viceversa per gli Utenti residenti nel Comune di Gussago.

## Servizi accessori

È possibile avvalersi di servizi aggiuntivi accessori (a pagamento):

- Farmaci e parafarmaci;
- Ausili e presidi per l'incontinenza;
- Parrucchiera/barbiere;
- Podologa ed estetista;
- Psicologo.

## Polizza Assicurativa

Il Gestore della 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](http://www.ilgabbiano.it).

# 16. 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 Nuovo Regolamento U.E. n.2016/679 (GDPR).

Le principali finalità della raccolta dei dati sono relative alla:

- gestione amministrativa;
- riscossione dell'eventuale contributo sociale erogato dal Comune e/o eventuale 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, la Cooperativa ha nominato un proprio DPO (Data Protection Officer/Responsabile della Protezione dei dati personali) interno contattabile all'indirizzo e-mail [dpo@ilgabbiano.it](mailto:dpo@ilgabbiano.it).

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

## 17. Consenso alle cure e consenso informato

L'Utente ed i suoi famigliari 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.

## 18. 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 della RSA, anche mediante l'utilizzo di moduli messi a disposizione dalla 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.

I documenti di cui sopra verranno rilasciati, al momento della presentazione della richiesta, dietro pagamento in contanti di € 0,25 per ogni fotocopia formato "A4" e di € 0,50 per il formato "A3" oltre ad un diritto fisso di € 15,00 (iva inclusa).

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 sopra indicati.

## 19. Partecipazione

### Questionario di Soddisfazione

Annualmente l'Utente e i famigliari hanno la possibilità di 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 C.D.I. "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 vengono 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.

## 20. Allegati alla Carta dei Servizi

- Questionario di Soddisfazione per Utenti e famigliari

- Modulo di reclamo o suggerimento
- Menù Tipo
- Rette e tariffe in vigore

## 21. 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	LA SOCIETA' E LE ISTITUZIONI HANNO IL DOVERE
di sviluppare e conservare la propria individualità	di rispettare l'individualità di ogni Persona anziana, riconoscendo i bisogni e realizzando gli interventi ad esso adeguati, con riferimento a tutti i parametri della sua qualità di vita e non in funzione esclusivamente della sua età anagrafica
di conservare e vedere rispettati, in osservanza dei principi costituzionali, le proprie credenze, opinioni e sentimenti	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 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 rispettare le modalità di condotta della Persona anziana, compatibili con le regole di convivenza sociale, evitando di "correggerle" e di "deriderle", senza per questo venir meno all'obbligo di aiuto per la sua migliore integrazione nella vita di comunità
di conservare la libertà di scegliere dove vivere	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 essere accudita e curata nell'ambiente che meglio garantisce il recupero della funzione lesa	di accudire e curare la Persona anziana 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 famigliari, sostenendo opportunamente questi ultimi e stimolando ogni possibilità di integrazione
di vivere 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 nella condizione 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 caso 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

**Professionisti nel prendersi cura.**