



CARTA DEI SERVIZI

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

Carta dei Servizi

Rev. n. 05 del 31 luglio 2026

Centro Diurno Integrato “Nobile Paolo Richiedei”

Via Richiedei, 16 – Gussago (BS)

Tel. 338 6509232

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

IL GABBIANO – Società Cooperativa Sociale ONLUS

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

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

telefono 0309930282 • fax 0309930419

e-mail: info@ilgabbiano.it • Sito: 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 “Nobile Paolo Richiedi”</u>	7
4. <u>Finalità</u>	7
5. <u>Valori</u>	7
6. <u>Struttura Organizzativa</u>	7
7. <u>Ingresso</u>	8
8. <u>Dimissioni</u>	10
9. <u>Servizi rivolti alla Persona</u>	10
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>	15
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>	16
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 “Il Gabbiano”, Le porgiamo un cordiale benvenuto al Centro Diurno Integrato “Nobile Paolo Richiede” 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 dall’essere un mero adempimento normativo, rappresenta uno strumento di trasparenza e di dialogo, volto a rispondere al bisogno di informazioni chiare, complete e accessibili. Essa costituisce inoltre espressione concreta della filosofia e dei valori della Cooperativa.

“Il Gabbiano” si propone di offrire servizi di eccellenza, strutturati e organizzati secondo criteri di efficacia ed efficienza, ponendo al centro della qualità la personalizzazione degli interventi e la cura delle relazioni, sia verso le persone per le quali opera sia verso coloro che con essa collaborano.

Il Centro Diurno Integrato (C.D.I.) “Nobile Paolo Richiede” di Gussago (BS) fonda la propria azione sui seguenti valori:

- attenzione alla qualità della vita degli Utenti e delle loro famiglie;
- costruzione di un rapporto umano autentico e personalizzato con l’Utente e la sua famiglia, al fine di garantire un’assistenza socio-sanitaria realmente a misura di Persona;
- integrazione tra le esigenze dell’Utente, della famiglia e degli interlocutori istituzionali (Comune, Regione, ATS – Agenzia di Tutela della Salute), per favorire una rete di sostegno efficace e coordinata;
- sviluppo di un modello organizzativo capace di valorizzare le competenze e le esperienze maturate nelle diverse Strutture della Cooperativa “Il Gabbiano”;
- promozione di percorsi formativi e di aggiornamento continuo, a garanzia di un elevato livello di professionalità e motivazione del Personale;
- monitoraggio costante dei risultati, quale strumento indispensabile per il miglioramento continuo dei processi e dei Servizi erogati;
- rispetto della dignità, della personalità e dei tempi di ciascuno, limitando i disagi connessi all’allontanamento dal domicilio e dal proprio contesto sociale e familiare;
- impegno a creare condizioni di vita e un ambiente il più possibile familiare, accogliente e rassicurante.

In questo quadro, il C.D.I. “Richiede” aderisce pienamente alla mission della Cooperativa “Il Gabbiano”, condividendone principi, finalità e orientamenti strategici. Fa inoltre propri i valori espressi nella **Carta dei Diritti dell’Anziano**, riconoscendone il significato etico e sociale e impegnandosi a tradurli concretamente nella pratica quotidiana.

2. La Cooperativa

“Il Gabbiano” Società Cooperativa Sociale Onlus è una Cooperativa sociale senza scopo di lucro, ad oggetto plurimo, ai sensi dell’art. 1, commi a) e b) della L. 381/1991.

Il nostro obiettivo è l’organizzazione, la gestione e il completamento di una filiera di servizi orientati al perseguimento dell’interesse generale della comunità, alla promozione umana e all’integrazione sociale e lavorativa dei cittadini, in particolare delle persone svantaggiate.

Ispirandoci ai principi del movimento cooperativo internazionale — mutualità, solidarietà, democraticità, spirito comunitario, impegno, responsabilità, e radicamento territoriale — affrontiamo le sfide del mercato con un approccio imprenditoriale volto a coniugare solidarietà, sostenibilità e sviluppo.

La Cooperativa può operare, in coerenza con il proprio statuto, nelle seguenti aree:

- Servizi socio-assistenziali,
- Servizi socio-sanitari e sanitari,
- Servizi educativi e riabilitativi,
- Ecologia e ambiente, verde e florovivaismo,
- Informatica,
- Produzione e commercializzazione di beni,
- Pulizie civili e industriali,

- Lavanderia, ristorazione, manutenzione immobili,
- Servizi conto terzi,
- Formazione specialistica,
- Altre attività affini o connesse.

La Direzione Generale promuove un modello di gestione integrato, efficace e orientato al coinvolgimento attivo di tutti gli attori, attraverso:

- La definizione di obiettivi misurabili e il riesame degli indicatori di performance;
- L'assegnazione delle responsabilità nei processi organizzativi;
- La promozione della motivazione, della collaborazione e dello spirito di iniziativa;
- La formazione e sensibilizzazione del personale e dei partner;
- Il mantenimento degli accreditamenti e il rispetto degli standard di qualità;
- L'orientamento costante al miglioramento continuo.

Questa Policy è parte integrante del Codice Etico e del Modello Organizzativo ex D.Lgs. 231/01 e sarà oggetto di periodica diffusione, verifica e aggiornamento.

1.1 Gli obiettivi della Cooperativa

“Il Gabbiano” Società Cooperativa Sociale – ONLUS si pone i seguenti obiettivi:

- Rilevare e interpretare i bisogni reali delle persone fragili, fornendo risposte efficaci;
- Promuovere l'integrazione lavorativa di persone a rischio di esclusione sociale;
- Offrire lavoro stabile e sicuro, valorizzando il contributo dei nostri collaboratori;
- Garantire percorsi di formazione continua per la crescita personale e professionale;
- Accompagnare le persone svantaggiate nel re-inserimento nel mercato del lavoro;
- Favorire uno sviluppo sostenibile, etico e compatibile con l'ambiente e la società.

1.2 La nostra Vision

Crediamo in:

- Un modello d'impresa più umano e inclusivo;
- Un patto sociale che renda realmente esigibili i diritti delle persone;
- Progetti concreti per diffondere la cultura dell'accoglienza e della tolleranza;
- Un cambiamento culturale che metta al centro la persona, oltre ogni tipo d'impresa.

1.3 La nostra Mission

La nostra missione è realizzare un sistema integrato di servizi socio-assistenziali, socio-sanitari, educativi e di inserimento lavorativo per persone svantaggiate, attraverso percorsi strutturati di cura, formazione, accompagnamento e inclusione, sempre nel rispetto della persona e del territorio in cui operiamo.

1.4 I Valori che ci guidano

I principi che guidano ogni nostra azione sono:

- Trasparenza gestionale
- Eccellenza professionale
- Rispetto della persona
- Responsabilità sociale
- Impegno per la comunità
- Innovazione e miglioramento continuo
- Valorizzazione delle risorse umane
- Promozione della dignità lavorativa ed economica.

1.5 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 7/11/2022 il Consiglio di Amministrazione 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.

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. “Nobile Paolo Richiedei”

Il **Centro Diurno Integrato (C.D.I.) “Nobile Paolo 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”. Il servizio è situato al piano terra dello storico edificio della Fondazione.

Il C.D.I. “Richiedei” è autorizzato al funzionamento per **n. 28 posti**, tutti accreditati e contrattualizzati con il Servizio Sanitario Regionale.

Il Centro è aperto dal **lunedì al venerdì**, dalle ore **8.00 alle ore 18.00**. Rimane chiuso il sabato, la domenica e nelle seguenti festività: 1° e 6 gennaio, Lunedì dell’Angelo (Pasquetta), 25 aprile, 1° maggio, 2 giugno, 15 agosto, 1° novembre, 8 dicembre, 25 e 26 dicembre. Non sono previste chiusure in occasione dei cosiddetti “ponti”.

La modalità di frequenza al C.D.I. è definita in modo personalizzato per ciascun Utente ed è pertanto flessibile. La **frequenza minima prevista è di tre giornate settimanali**. In caso di lista d’attesa, costituisce criterio di priorità la richiesta di frequenza continuativa per cinque giorni settimanali.

In accordo con il nucleo familiare, è comunque possibile modulare nel tempo il calendario di presenza, in base all’evoluzione dei bisogni assistenziali.

La Struttura è priva di barriere architettoniche e dispone di spazi comuni accessibili e fruibili da tutti gli Utenti, al fine di favorire la socializzazione e la partecipazione alla vita del Centro.

Il C.D.I. adotta e condivide il **Codice Etico dell’Ente Gestore “Il Gabbiano”**, che definisce il quadro dei valori, dei diritti e dei doveri attraverso cui si attuano i principi deontologici che orientano i processi decisionali e i comportamenti organizzativi.

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

4. Finalità

Il C.D.I. è una struttura semiresidenziale che offre accoglienza diurna con l’obiettivo di favorire la permanenza della persona anziana nel proprio ambiente familiare e sociale il più a lungo possibile.

Il servizio promuove la socializzazione, sostiene il mantenimento delle capacità residue, contribuisce alla gestione di eventuali problematiche comportamentali e offre supporto alla famiglia, alleggerendo il carico assistenziale del caregiver.

Il Centro si rivolge a persone di età superiore ai 65 anni, fatti salvi i casi particolari valutati dai servizi competenti, che, pur vivendo al proprio domicilio, presentano condizioni di parziale non autosufficienza o situazioni di fragilità e rischio di isolamento sociale.

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 e continua collaborazione il Responsabile Gestionale, il Medico e i Coordinatori Infermieristico e Assistenziale.

Nel rispetto delle specifiche competenze professionali, tali figure assumono la responsabilità complessiva del Centro e definiscono le principali linee di indirizzo per l’organizzazione sanitaria e socio-assistenziale.

La Direzione rappresenta il punto di riferimento sia per l'applicazione delle norme che regolano i rapporti istituzionali, sia per la gestione organizzativa e funzionale del Centro Diurno Integrato.

Il Responsabile Gestionale e il Medico sono disponibili per colloqui con gli Utenti e con i loro familiari, previo appuntamento. Tutto il personale operante presso il C.D.I. è facilmente riconoscibile in quanto munito di cartellino identificativo, riportante l'intestazione della Cooperativa, la fotografia, il nome, l'iniziale del cognome e la qualifica professionale ricoperta.

7. Ingresso

Informazioni

Le persone interessate possono richiedere informazioni sul C.D.I., anche telefonicamente, e ritirare la modulistica per la **Domanda di Ingresso** presso il **Servizio Accoglienza**, ubicato in Gussago (BS), Via Pinidolo n. 23.

La modulistica può essere inoltre richiesta tramite e-mail oppure consultata e scaricata dal sito internet www.ilgabbiano.it, nella sezione dedicata alla Struttura.

Il personale del Servizio Accoglienza è disponibile ad accompagnare gli interessati in una visita alla Struttura, previo appuntamento e compatibilmente con l'apertura al pubblico e con l'assenza di eventuali situazioni emergenziali di natura sanitaria.

Orari di apertura al pubblico:

- dal lunedì al venerdì, dalle ore **09.00 alle ore 12.30**

È inoltre attivo il **Servizio di Sportello Parenti**, dedicato all'ascolto, al confronto e al supporto degli Utenti e dei loro familiari, nei seguenti orari:

- martedì, mercoledì e giovedì: dalle ore **14.30 alle ore 16.30**

Nel corso dello Sportello Parenti è possibile confrontarsi direttamente con la **Direzione Gestionale** e con il **Medico del C.D.I.**, previo appuntamento, favorendo un dialogo aperto e costruttivo sui percorsi assistenziali, organizzativi e relazionali.

Il Servizio Accoglienza svolge le seguenti funzioni:

- accoglienza e informazione, sia diretta sia telefonica, in merito al C.D.I. e alle modalità di accesso;
- consegna e raccolta della modulistica;
- organizzazione di visite guidate alla Struttura;
- gestione delle pratiche amministrative (procedure di ingresso, contratto, dimissioni);
- raccolta di richieste, segnalazioni e suggerimenti da parte degli Utenti e dei loro familiari, con successivo inoltro ai servizi competenti;
- rilascio di certificazioni amministrative;
- gestione della fatturazione;
- gestione di pagamenti e rimborsi;
- rapporti con le Istituzioni (Regione, Comune, ATS) e assolvimento del 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 definire le modalità di frequenza.

Nel corso di questo colloquio, alla presenza del Medico, viene ricostruito un primo quadro clinico-diagnostico e vengono raccolte le informazioni di base necessarie alla presa in carico (valutazione delle capacità residue, livello di autonomia cognitiva, modalità di somministrazione della terapia, eventuali bisogni assistenziali specifici, ecc.).

Durante l'incontro vengono inoltre illustrate le regole interne del C.D.I., indicata la documentazione necessaria e concordati il giorno e l'orario di avvio della frequenza, che coincide con la presa in carico dell'Utente.

All'ingresso è richiesta la sottoscrizione del Contratto di frequenza.

Con l'inserimento al C.D.I., l'Utente rimane in carico al proprio Medico di Medicina Generale e deve provvedere alla fornitura di farmaci, parafarmaci e presidi eventualmente necessari.

Accoglienza e valutazione iniziale

L'équipe del C.D.I. accoglie l'Utente e i suoi familiari al momento dell'ingresso, favorendo un inserimento graduale e sereno, e lo presenta agli altri Utenti.

In particolare, il personale si prende cura di:

- illustrare l'organizzazione della giornata (orari dei pasti, terapie, attività, momenti di socializzazione);
- mostrare l'ubicazione dei principali servizi e degli spazi comuni.

Nei giorni successivi all'ingresso viene effettuata una valutazione multidimensionale, necessaria all'équipe socio-sanitaria-assistenziale — composta da Medico, Infermiere, Terapista della Riabilitazione, Educatore Professionale e Ausiliario — per elaborare un Progetto Individuale e un Piano Assistenziale Individualizzato (PAI).

Il PAI definisce, per ciascuna area di intervento (sanitaria, assistenziale, riabilitativa e socio-educativa), gli obiettivi, gli interventi programmati, gli indicatori di monitoraggio e le modalità di verifica.

Lista d'attesa e criteri di priorità d'ingresso

I criteri per la formazione della lista d'attesa sono definiti sulla base di una valutazione multidimensionale geriatrica, effettuata mediante l'utilizzo di scale validate in uso presso il C.D.I.

Tali criteri sono stati individuati con l'obiettivo di garantire trasparenza, tempestività e appropriatezza nell'accesso ai posti accreditati, nel rispetto della gravità e della complessità dei bisogni assistenziali.

I requisiti minimi di accesso sono:

- il requisito anagrafico;
- la coerenza delle condizioni sanitarie, sociali e/o cognitive con la tipologia di servizio offerto dal C.D.I.;
- la capacità di sostenere il pagamento della retta, direttamente o mediante l'attivazione di un contributo comunale.

Per l'inserimento in graduatoria è necessario presentare apposita domanda, compilata in ogni sua parte e corredata dalla documentazione richiesta. La modulistica può essere ritirata presso il Servizio Accoglienza oppure scaricata dal sito internet www.ilgabbiano.it, nella sezione dedicata al C.D.I.

La domanda deve essere compilata e sottoscritta dal Medico di Medicina Generale (MMG). Ha validità illimitata, fatti salvi eventuali aggiornamenti in caso di aggravamento delle condizioni dell'interessato; in tal caso, previa presentazione di idonea documentazione, si procederà alla rivalutazione del punteggio assegnato.

Oltre ai criteri sanitari e sociali (definiti negli allegati al Piano Organizzativo Gestionale), la determinazione del punteggio tiene conto anche:

- della data di presentazione della domanda;
- della capacità di sostenere l'impegno economico richiesto;
- della residenza;
- del numero di giornate di frequenza richieste.

Formazione della lista d'attesa

L'Utente o il familiare/caregiver può presentare richiesta di iscrizione alla lista d'attesa rivolgendosi direttamente al **Servizio Accoglienza** e compilando l'apposita modulistica predefinita.

La domanda di ingresso al C.D.I., unitamente alla documentazione sanitaria, viene trasmessa al **Medico del Centro**, che valuta la coerenza delle condizioni cliniche con la tipologia di servizio e approva o meno l'inserimento in lista d'attesa.

Nel momento in cui si rende disponibile un posto, il Servizio Accoglienza procede alla consultazione della graduatoria, individuando il primo candidato utile per la copertura del posto vacante.

Una volta individuato il nominativo, il Medico verifica la documentazione sanitaria aggiornata, che viene nel frattempo richiesta all'Utente o al familiare/caregiver, al fine di confermare l'idoneità all'ingresso.

In caso di esito positivo, il Servizio Accoglienza, in collaborazione con il Coordinatore Infermieristico e il Coordinatore Assistenziale, concorda con l'Utente e i famigliari la data e l'orario del colloquio pre-ingresso e della prima giornata di frequenza presso il Centro.

Preliminari di Ingresso

Il Responsabile Gestionale del C.D.I., o un suo delegato, convoca la famiglia del nuovo Utente — o la persona di riferimento — per definire le modalità di frequenza.

Nel corso di tale colloquio, alla presenza del Medico, vengono stabilite le modalità di somministrazione della terapia e illustrate le regole interne del C.D.I. Vengono inoltre fornite indicazioni pratiche relative alla frequenza del Centro.

L'Utente dovrà portare con sé i farmaci prescritti, eventuali presidi assorbenti e un cambio completo.

Nel momento in cui si rende disponibile un posto, il Servizio Accoglienza contatta i famigliari per definire le modalità di ingresso. In tale occasione vengono fornite le informazioni operative finali, consegnato il promemoria con l'elenco dei documenti necessari e concordati il giorno e l'orario della presa in carico.

Il Responsabile Gestionale, in collaborazione con il Servizio Accoglienza, predispone il **Contratto**, che viene sottoscritto dall'Utente o da un familiare formalmente autorizzato.

Accoglienza all'Ingresso

L'ingresso al C.D.I. viene concordato con il Servizio Accoglienza, secondo le indicazioni del Medico, che definisce le modalità di presa in carico più appropriate in relazione ai bisogni dell'Utente. La data di avvio della frequenza coincide con l'effettiva

presa in carico da parte del Centro.

Al momento dell'ingresso, il Responsabile Gestionale, il Medico, l'Educatore, il Terapista della Riabilitazione, l'Infermiere e il Personale Socio-Assistenziale accolgono l'Utente e i suoi famigliari, favorendo un inserimento graduale e sereno e presentandolo agli altri Utenti.

In particolare, il personale si prende cura di:

- illustrare l'organizzazione della giornata (orari dei pasti, terapie, attività e momenti di socializzazione);
- mostrare l'ubicazione dei principali servizi e degli spazi comuni;
- raccogliere dai famigliari informazioni utili per personalizzare fin da subito l'assistenza;
- compilare la Scheda Socio-Assistenziale di Ingresso.

Per tutti gli Utenti viene redatto un **Progetto Individuale (P.I.)** e predisposto un **Piano Assistenziale Provvisorio**, al fine di garantire la continuità assistenziale fin dal primo giorno di frequenza.

Nei giorni successivi, il Medico procede all'inquadramento clinico dell'Utente, necessario per assicurare la continuità assistenziale e terapeutica, e fornisce indicazioni al personale per l'attivazione della valutazione multidimensionale e la compilazione delle relative scale di valutazione.

Sulla base di tale documentazione, l'équipe socio-sanitaria-assistenziale — composta da Medico, Infermiere, Terapista della Riabilitazione, Educatore e Personale Socio-Assistenziale — elabora il **Progetto Individuale** e il **Piano Assistenziale Individualizzato (PAI)**, che definiscono, per ciascuna area di intervento (sanitaria, assistenziale, riabilitativa e socio-educativa), gli obiettivi, gli interventi programmati, gli indicatori di monitoraggio e le modalità di verifica.

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 comunichino le dimissioni volontarie con un preavviso scritto di almeno 5 giorni. Le dimissioni definitive possono avvenire, oltre che per espressa volontà dell'Utente o per cause naturali, anche nei seguenti casi:

- modificazione dello stato funzionale dell'Utente tale da rendere il servizio non più adeguato ai bisogni assistenziali;
- insorgenza di disturbi del comportamento incompatibili con la vita comunitaria;
- assenze prolungate non concordate con la Direzione.

Al termine della permanenza presso il C.D.I., l'Utente riceve una documentazione di dimissione, contenente un quadro sintetico delle informazioni socio-assistenziali, riabilitative, sanitarie e infermieristiche relative al periodo di frequenza.

Qualora necessario, potrà essere attivata una dimissione in forma assistita, con il coinvolgimento del Medico di Medicina Generale (MMG), del Servizio Sociale interno e del Comune di residenza, al fine di garantire la continuità assistenziale.

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

Il Servizio Accoglienza provvede inoltre all'espletamento delle pratiche amministrative connesse 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).

Il Servizio Accoglienza concorda 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 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 necessità, con i familiari 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 (relativa all'orario di effettiva presenza all'interno del servizio) 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 lesioni da pressione, gestione dell'incontinenza (i presidi sono a carico dei familiari 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 educative 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 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 del C.D.I. è attivo, da diversi anni, un gruppo di volontari che fa riferimento all'Associazione "Don Potieri" di Gussago. I volontari collaborano con l'Educatore nella realizzazione delle attività ricreative e di socializzazione e affiancano gli operatori socio-assistenziali in occasione delle celebrazioni e delle attività legate al servizio religioso, contribuendo a rafforzare il legame tra il Centro e la comunità locale.

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 quotidianamente nella cucina interna. La gestione del servizio è affidata a una società esterna specializzata nel settore della ristorazione collettiva. I menù stagionali sono elaborati dal fornitore incaricato con la consulenza di un Dietista e successivamente valutati e autorizzati dal Direttore Sanitario e dai Coordinatori. I menù sono strutturati su un ciclo di quattro settimane a rotazione e vengono esposti in ciascuna sala da pranzo. La preparazione dei pasti avviene sulla base delle richieste raccolte dai Coordinatori infermieristico e assistenziale, che tengono conto sia delle preferenze espresse dai residenti rispetto al menù del giorno, sia delle eventuali diete speciali o prescrizioni nutrizionali individuali. Una volta preparati, i pasti vengono distribuiti nei reparti mediante carrelli termici e consumati nelle sale da pranzo, salvo particolari condizioni di salute che richiedano la somministrazione in camera. Il menù è oggetto di verifiche periodiche da parte del Direttore Sanitario, del Dietista e del Responsabile di Cucina, che ne monitorano la qualità, la quantità e il gradimento da parte dei residenti.

Menù tipo

Colazione

È prevista la possibilità di scelta tra diverse bevande calde (caffè, latte, caffè-latte, tè), accompagnate da fette biscottate e biscotti.

Pranzo

Prevede la scelta tra:

- primo piatto del giorno oppure pasta in bianco, minestra o semolino;
 - secondo piatto del giorno oppure alternative quali polpette, formaggio o affettati;
 - almeno tre contorni di verdure, cotte e crude.
- Il pasto si conclude con la scelta tra frutta fresca, frutta cotta o mousse di frutta, e caffè.

Merenda

Nel corso del pomeriggio è prevista la distribuzione della merenda, con possibilità di scelta tra bevanda calda e/o biscotti, yogurt, budino o frutta frullata ("fruttino"), in relazione alle preferenze e alle esigenze nutrizionali dei residenti. 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 dei locali

Le attività del C.D.I. si svolgono al piano terra dello storico edificio della Fondazione, in ambienti funzionali, accoglienti e organizzati per garantire comfort e sicurezza.

Gli spazi interni comprendono:

- una **veranda di accoglienza**, dotata di armadi per la custodia degli indumenti personali degli Utenti;
- una **sala da pranzo**;
- un **locale soggiorno**;
- ambienti polifunzionali destinati a **terapia occupazionale, attività ricreative e momenti di relax**;
- servizi igienici attrezzati;
- un locale dedicato al **bagno assistito**;
- uno **studio medico/ambulatorio**;
- spogliatoi per il personale.

L'ufficio amministrativo e di segreteria, così come la **palestra attrezzata**, sono condivisi con la R.S.A., favorendo un'integrazione funzionale tra i servizi. Un ampio **giardino interno** offre agli Utenti la possibilità di trascorrere momenti all'aria aperta in un contesto protetto e gradevole.

All'interno del C.D.I. sono state eliminate le barriere architettoniche e gli spazi comuni sono pienamente fruibili da tutti gli Utenti, al fine di facilitare la socializzazione e promuovere la qualità della vita. Un'efficace segnaletica interna consente di orientarsi agevolmente all'interno del Centro.

Accesso di familiari e parenti

L'accesso al Centro Diurno è consentito ai familiari esclusivamente per l'accompagnamento e il ritiro dei propri cari.

Non è consentito l'ingresso negli spazi del C.D.I. per lo svolgimento di assistenza privata, sia da parte di familiari sia da parte di personale esterno, salvo casi eccezionali previamente autorizzati dalla Direzione Sanitaria.

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, sono consentite riviste/libri dal domicilio o a disposizione presso il C.D.I.

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. In alternativa, è possibile usufruire del servizio di trasporto organizzato dalla Cooperativa, in collaborazione con il Gruppo Volontari "Don Potieri" di Gussago. Per ogni giornata di effettivo utilizzo del servizio (andata e ritorno) è prevista una quota di compartecipazione pari a € 2,50, IVA di legge inclusa. Le famiglie degli Utenti che usufruiscono di tale servizio sono tenute a garantire il rispetto degli orari concordati e a fornire supporto nel condurre il proprio familiare dall'abitazione al mezzo di trasporto. Gli orari di andata e ritorno vengono definiti sulla base della programmazione predisposta dai volontari; non è pertanto possibile per i familiari stabilire preventivamente l'orario dei passaggi. I volontari non sono deputati al ritiro dell'Utente all'interno del domicilio: è necessario che l'Utente si faccia trovare al punto concordato di salita/discesa, preferibilmente accompagnato da un familiare. Il servizio di trasporto non comprende assistenza alla deambulazione in presenza di barriere architettoniche (ad esempio scale, vialetti sconnessi o altri ostacoli). Tali eventuali criticità devono essere gestite dalla famiglia prima e dopo dell'arrivo del mezzo.

13. La Giornata Tipo

Ore 08.00 – Accoglienza e arrivo degli Utenti

Ore 09.00 – Colazione

Ore 09.30 – Attività riabilitative e/o educative programmate; per gli Utenti che ne necessitano viene effettuata la doccia assistita

Ore 12.00 – Pranzo

Ore 13.00 – Riposo e momenti di relax

Ore 15.00 – Somministrazione di bevande calde, fredde o a temperatura ambiente

Ore 15.30 – Attività riabilitative e/o educative e merenda

Ore 17.00 – Preparazione per il rientro al domicilio

Nel corso dell'intera giornata viene garantita l'assistenza nelle attività della vita quotidiana, quali l'accompagnamento ai servizi igienici, l'eventuale cambio dei presidi e il supporto nelle necessità personali.

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

Gli Utenti dispongono di armadi personali per la custodia degli effetti personali, di un locale soggiorno/sala da pranzo, di uno spazio dedicato al relax, di servizi igienici attrezzati, di un locale per il bagno assistito e di una palestra.

Un ampio giardino interno offre la possibilità di trascorrere momenti all'aria aperta e di partecipare ad attività dedicate in un contesto protetto e accogliente.

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, differenziati in base alla tipologia e al numero di giornate di frequenza.

Le eventuali assenze devono essere comunicate telefonicamente al Servizio Accoglienza:

- entro le ore **09.30** per gli Utenti che frequentano la mattina;
- entro le ore **13.00** per gli Utenti che frequentano esclusivamente il pomeriggio.

Per gli Utenti residenti nel Comune di Gussago, in coerenza con lo Statuto della Fondazione, è prevista un'agevolazione sulla retta. Tale agevolazione non si applica agli Utenti che trasferiscano la propria residenza nel Comune di Gussago successivamente all'inizio della frequenza.

Servizi inclusi nella retta

La retta comprende:

Servizi alberghieri

- Colazione, pranzo e merenda;
- Bevande;
- Diete personalizzate;
- Servizio di pulizia e sanificazione degli ambienti;
- Occorrente per l'igiene personale e per la doccia assistita.

Servizi assistenziali e sanitari

- Assistenza medica e infermieristica;
- Servizio socio-assistenziale;
- Servizio di riabilitazione;
- Servizio educativo.

Servizi accessori

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

- Parrucchiera/barbiere;
- Podologa ed estetista;
- Psicologo;
- Trasporto da e per il CDI.

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.

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.

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 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.

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 Responsabile Gestionale del Servizio, 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.

La prima copia, sia essa cartacea o digitale, dei documenti di cui sopra verrà rilasciata, al momento della presentazione della richiesta, a titolo gratuito.

Dalla seconda copia in poi, verrà richiesto il pagamento 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) applicabile anche per le copie digitali.

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.

19. Partecipazione

Questionario di Soddisfazione

Con cadenza annuale, l'Utente e i suoi famigliari hanno la possibilità di esprimere il proprio grado di soddisfazione rispetto ai servizi erogati, attraverso la compilazione di un apposito **questionario di gradimento**.

I risultati vengono elaborati e resi pubblici mediante affissione in bacheca. Qualora emergano elementi di criticità, il Centro provvede all'attivazione di specifiche azioni di miglioramento, nell'ottica di un costante monitoraggio della qualità e dell'efficacia del servizio.

Presso il C.D.I. "Richiedei" è inoltre consolidata una procedura di **valutazione annuale del grado di soddisfazione degli Operatori**, ai quali viene somministrato un questionario dedicato. I risultati vengono successivamente analizzati e condivisi, con l'obiettivo di promuovere il benessere organizzativo e il miglioramento continuo dei processi assistenziali.

Reclami o suggerimenti

La possibilità di formulare osservazioni, suggerimenti o reclami rappresenta un elemento fondamentale e imprescindibile nella tutela dei diritti dei cittadini.

Il C.D.I. riconosce tale diritto come strumento essenziale di partecipazione e di miglioramento continuo, ritenendo che il confronto costruttivo con residenti e famigliari contribuisca in modo significativo alla qualità dei servizi offerti.

È possibile richiedere un colloquio diretto con la Direzione Gestionale e/o con la Direzione Amministrativa, previo appuntamento, al fine di approfondire eventuali problematiche o necessità specifiche.

Per la raccolta formale di reclami, segnalazioni e apprezzamenti è disponibile un'apposita scheda, allegata alla presente Carta dei Servizi e reperibile presso il Servizio Accoglienza del C.D.I.

A ogni osservazione scritta la Direzione fornisce risposta individuale entro un termine massimo di 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 per l'attenzione dedicata alla presente Carta dei Servizi.

Con l'obiettivo di offrire un servizio sempre più qualificato e rispondente alle Sue aspettative, La invitiamo a collaborare con noi, comunicandoci personalmente — o tramite l'apposito modulo allegato — eventuali osservazioni, suggerimenti o proposte.

Ogni contributo sarà attentamente considerato nell'ottica di un miglioramento continuo e di una costante ottimizzazione dei servizi erogati.

Con impegno quotidiano e senso di responsabilità, operiamo per garantire un servizio di qualità, attento alla Persona e ai suoi bisogni.

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 garantiscano 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 SOCIETÀ 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 familiari, 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.