



Gestione Gruppo Gheron s.r.l.
Sede legale: Via Archimede, 57 Milano

Carta dei Servizi Centro Diurno Integrato

Edizione n. 1. del 02 Gennaio 2019

La carta dei servizi è stata redatta seguendo i contenuti del decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri del 21/12/1995 e s.m.i.. Si ispira ai principi fondamentali richiamati dalla direttiva del Presidente del consiglio dei Ministri del 27/01/1994, principi che sono il fondamento della nostra Carta Costituzionale.

PRINCIPI FONDAMENTALI

1. Principio dell'eguaglianza

Ogni persona che per qualsiasi motivo venga in relazione con il CDI ha diritto di essere trattata in modo equanime. Il CDI rifiuta ogni discriminazione basata sul sesso, sulla etnia, sulla razza, sulla lingua, sulle credenze religiose, sulle opinioni politiche e vigilerà affinché il rispetto di questo principio venga assicurato, in particolare nei riguardi di quelle persone che, per condizioni sociali, culturali, economiche e relazionali si trovano in condizioni di difficoltà e debolezza.

2. Principio di imparzialità

Il CDI si impegna ad evitare comportamenti espressione di parzialità ed ingiustizia, ovvero trattamenti non obiettivi, sia nei confronti degli operatori che nei confronti dei terzi e degli ospiti.

Il CDI si impegna ad evitare che i propri operatori pongano in essere comportamenti e/o atteggiamenti discriminatori nei confronti degli ospiti, dei loro parenti e dei terzi.

3. Principio di semplificazione

Il CDI, nell'ambito delle proprie attività istituzionali, si impegna a favorire l'accesso ai servizi e a limitare gli adempimenti a carico dei Destinatari, dei Terzi e degli Utenti e nell'organizzazione delle attività e dei servizi tiene costantemente conto della necessità di applicare misure di semplificazione dell'attività amministrativa.

4. Principio di continuità

Il CDI si impegna ad assicurare all'ospite la continuità e regolarità delle cure sia nel tempo che fra diversi livelli e ambiti di erogazione e di assistenza. Adotta, inoltre, tutte le misure necessarie per evitare o ridurre i disagi nell'eventualità di interruzione o di funzionamento irregolare del servizio.

5. Principio di efficienza/efficacia

Il CDI si impegna a conseguire gli obiettivi pianificati mediante un utilizzo appropriato delle risorse garantendo sempre il raggiungimento dei risultati previsti.

6. Principio di Partecipazione

Gli operatori del CDI, gli ospiti, i loro familiari e i volontari che operano all'interno del CDI devono con i loro comportamenti di attivo coinvolgimento favorire la più ampia realizzazione degli obiettivi del servizio. A tal fine il CDI si impegna a favorire l'accesso alle informazioni e a migliorare il servizio in termini di tempestività e di correttezza dei comportamenti.

7. Riservatezza

Il CDI assicura, in ogni ambito della propria attività, il rispetto delle norme in materia di riservatezza. Nell'acquisizione, trattamento ed archiviazione di tutte le informazioni, con particolare riguardo ai dati sensibili, l'Azienda garantisce che l'azione degli operatori tuteli la riservatezza delle stesse, nel rispetto della legislazione vigente in materia e, in particolare, in conformità con il D. Lgs. 196/2003 e ai conseguenti provvedimenti attuativi regionali.

CHI SIAMO

Nel 1990 nasce a Voghera (PV) per volere della famiglia Bariani uno studio associato di professionisti che operano nel campo sanitario e socio assistenziale, in particolare: fisioterapisti, massoterapisti, infermieri professionali, ausiliari socio assistenziali e medici specialisti in campo geriatrico.

I servizi del gruppo sono rivolti in particolare a strutture sociosanitarie pubbliche e private per anziani oltre a sviluppare servizi domiciliari per varie patologie.

Sono anni importanti che consentono di maturare esperienze professionali, unite ad una sempre più approfondita conoscenza del territorio della provincia di Pavia.

Proprio dai contatti e dalle richieste delle varie strutture dove opera lo studio nasce la necessità di formare Società in grado di dare risposte più complete ed integrate in campo sanitario, presso strutture assistenziali di Enti Pubblici e privati, che hanno sempre più necessità di personale specialistico e di appoggiarsi a società per la gestione completa di servizi.

Da queste esigenze la famiglia Bariani costituisce le Società Cooperative denominate Medeor e Med Services e successivamente le società: HGS Corsico SRL, Immobiliare Abete SRL, Corsico Gestioni Sanitarie SRL, RSA S. Carlo SRL, Il Parco delle Cave Gestioni Sanitarie, HGS SRL, RSA Casa SS Concezione, HGS Genova, Gruppo Gheron SRL che si sviluppano in breve tempo sul territorio delle regioni: Lombardia, Piemonte e Liguria, grazie all'esperienza acquisita in 20 anni di attività in campo sanitario specializzandosi nel settore delle Residenze Sanitarie Assistenziali per anziani (RSA).

Il Gruppo, forte dell'esperienza acquisita nel settore sociosanitario, fornisce una risposta professionale completa nei confronti delle problematiche socio-assistenziali, con personale qualificato e grande flessibilità, per soddisfare le esigenze delle diverse realtà.

La formazione del personale è uno dei punti qualificanti del Gruppo considerando l'ambito di intervento e in particolare l'area anziani dove è sempre più importante rispondere in termini qualitativi.

LA STRUTTURA

Il Centro Diurno Integrato “Il Naviglio” è autorizzato al funzionamento ed accreditato presso la Regione Lombardia per 40 posti.

Ha sede presso la RSA “Il Naviglio” con cui condivide i servizi generali ed alcuni spazi sia interni che esterni interamente fruibile dagli ospiti.

LA “MISSION” AZIENDALE

Il nostro obiettivo principale è quello di assistere persone fragili di ambo i sessi non autosufficienti garantendo loro la migliore qualità di vita possibile compatibilmente con le patologie e disabilità di cui sono affetti.

Per raggiungere questo obiettivo ci siamo impegnati nell’organizzare i nostri servizi in modo che venga prestata particolare attenzione, non solo ai bisogni puramente sanitari, ma anche ai bisogni di tipo psicologico, sociale, relazionale, culturale, e riabilitativo dell’anziano.

Tutto ciò in accordo con i più recenti orientamenti che riconoscono il processo di invecchiamento, non necessariamente come un momento “patologico”, ma come una particolare fase della vita, comprendente una propria dimensione emotiva, psicologica, affettiva.

Il nostro lavoro si ispira pertanto ad una concezione olistica dell’uomo e ha come principi generali:

- Aiutare l’Anziano a mantenere e/o recuperare tutte le sue capacità sia fisiche che psicologiche o comunque ad utilizzare al meglio le sue funzionalità residue;
- Personalizzare i programmi assistenziali, riabilitativi e di animazione cercando di soddisfare il più possibile i bisogni dell’Ospite;
- Organizzare momenti di incontro con realtà esterne alla struttura per un proficuo scambio di esperienze.

COME RAGGIUNGERCI

Il CDI “Il Naviglio” si trova a Corsico in via Alzaia Trento, 1 ed è facilmente raggiungibile trovandosi a duecento metri dal centro storico del comune. Inoltre sono dotati di un ampio parcheggio privato.

Mezzi pubblici:

- Linea ferroviaria Milano-Mortara; la stazione del comune di Corsico si trova a 100 metri circa dalla struttura.
- Partendo dalla linea verde della metropolitana, stazione Romolo, prendere l’autobus 325, scendere alla fermata di Via V. Emanuele e percorrere a piedi circa 200 metri.
- Partendo dalla stazione Bisceglie, capolinea della linea rossa della metropolitana, prendere l’autobus 327 in direzione Trezzano s/n, scendere alla fermata Vigevanese-Liberazione e percorrere



circa 1100 metri a piedi oppure prendere l'autobus 321 scendendo alla fermata di Via Liberazione e percorre circa 200 metri a piedi.

In auto:

- Arrivando da Milano città percorrere tutta la via Ludovico il Moro fino a Corsico, quindi girare a destra sul ponte che supera il Naviglio e subito ancora a destra sull'Alzaia Trento.
- Arrivando dalla tangenziale imboccare l'uscita Corsico, dopo circa 2 Km, arrivati in città, girare a sinistra sul ponte che supera il Naviglio subito dopo a destra sull'Alzaia Trento.

COME CONTATTARCI

E' possibile ricevere informazioni contattandoci telefonicamente al numero 02 45713032, Fax 02 45103549, tramite e-mail all'indirizzo: rsanaviglio@gruppogheron.it o visitando il nostro sito internet: www.gruppogheron.it.

IL CODICE ETICO

Il Gruppo Gheron Srl, allo scopo di definire con chiarezza e trasparenza l'insieme dei valori a cui la propria azione vuole ispirarsi per raggiungere i propri fini istituzionali, ha adottato un Codice Etico che viene allegato alla presente *Carta dei Servizi* e che è presente sul sito aziendale www.gruppogheron.it

IL MODELLO ASSISTENZIALE

L'assistenza è concepita all'interno di un progetto denominato PIANO ASSISTENZIALE INDIVIDUALIZZATO (PAI), che viene redatto dall'equipe multi professionale (medico, infermiere, educatore, fisioterapista, ausiliario socio assistenziale) che ha in cura l'ospite. Il PAI quindi riassume in un unico progetto la molteplicità degli interventi sull'ospite unendo in modo organico le componenti sanitarie (terapie farmacologiche, trattamenti fisioterapici, alimentazione, ausili) e quelle socio assistenziali (attività di animazione ed esigenze quotidiane). Il PAI è soggetto a revisione periodica, almeno semestrale, ed è oggetto di condivisione con la famiglia.

L'AMMINISTRATORE DI SOSTEGNO

Fondamentale importanza per tutte quelle persone che per effetto di una menomazione sia fisica che psichica si trovano nell'impossibilità di provvedere, anche in via temporanea, ai propri interessi e che non hanno la piena autonomia nella vita quotidiana, è la nomina dell'Amministratore di Sostegno, figura che viene nominata dal Giudice tutelare del tribunale di zona e che ha la funzione di aiutare l'anziano nella gestione amministrativa dei propri beni ed inoltre, se autorizzato, ad esprimere il consenso informato sugli atti medici e sulle terapie.

La struttura promuove e favorisce la procedura per la nomina di tale figura, mettendo a disposizione tutte le necessarie informazioni e documentazioni.

IL CONSENSO INFORMATO

Il consenso informato ha lo scopo di rendere partecipe l'ospite degli effetti e dei possibili rischi legati agli interventi terapeutici a cui si intende sottoporlo e a farne quindi un soggetto attivo nel processo decisionale sulle cure e/o sugli esami che lo riguardano. Il medico ha quindi il compito di comunicare in modo chiaro e comprensibile all'ospite o agli aventi diritto tutte le informazioni necessarie per aiutarlo ad esprimere in modo libero e responsabile la propria volontà nei riguardi delle cure a cui si intende sottoporlo raccogliendolo anche in forma scritta nei casi previsti dalla normativa.

Le informazioni saranno il più possibile complete e riguarderanno i seguenti punti:
la spiegazione delle condizioni cliniche che riguardano gli esami clinici e le cure proposte, il loro scopo, le loro complicanze od effetti collaterali, i benefici previsti, le eventuali procedure alternative con i loro rischi e benefici, il diritto del paziente a rifiutare esami e/o cure senza che questo comprometta il suo diritto a ripensarci o ad essere curato e assistito in altri modi.

TUTELA DELLA PRIVACY

Il CDI raccoglie i dati personali degli ospiti, dei loro famigliari o amministratori di sostegno al fine di provvedere alle necessità della gestione amministrativa e alla cura dell'ospite. Alcuni dati vengono anche trasmessi all'ASL e alla Regione Lombardia per ottemperare agli obblighi di legge. Tutte le informazioni raccolte vengono trattate nel rispetto della legge sulla Privacy secondo il regolamento UE 2016/679.

I dati relativi alla salute dell'ospite sono oggetto di comunicazione all'interno del CDI al personale dipendente che necessita di conoscerli in relazione alla propria mansione per dar corso all'erogazione dei servizi assistenziali, di cura e di riabilitazione.

Tutti gli operatori socio-sanitari sono vincolati dal segreto d'ufficio ed impegnati a garantire la privacy dell'ospite. Titolare del trattamento della banca dati del CDI è il responsabile della struttura. Responsabile del trattamento dei dati sanitari è il Responsabile Sanitario.

OBIETTIVI

Il centro diurno integrato è un servizio a carattere semiresidenziale destinato ad accogliere persone a vario livello di dipendenza.

Il servizio si pone l'obiettivo di evitare o comunque ritardare il ricovero presso strutture residenziali, di mantenere il più a lungo possibile la persona all'interno del proprio nucleo familiare fornendo un reale supporto nelle attività della vita quotidiana mediante l'offerta di assistenza qualificata ed interventi sanitari complementari.

Il servizio si prefigge inoltre l'obiettivo di creare occasioni di incontro e partecipazione, onde favorire la vita di relazione ed allievare le condizioni di solitudine e di isolamento.

DESTINATARI

Al Centro Diurno Integrato accedono le persone che presentano problemi di autosufficienza fisica o cognitiva e di impegnativa gestione al proprio domicilio.

Possono essere ammesse persone con problematiche di carattere geriatrico e/o di ordine sociale e psicologico, in condizione di autosufficienza o di parziale autosufficienza e che, in ogni caso, non presentino deficit psico-fisici di particolare gravità.

L'ammissione è subordinata a valutazione da parte della nostra Direzione della modulistica presentata e degli esiti della visita e del colloquio con i famigliari.

ORARI DI APERTURA

Il centro Diurno integrato è in funzione tutto l'anno dalle ore 7,30 alle ore 19,30 dal lunedì al sabato (con esclusione delle festività infrasettimanali).

Durante il periodo di apertura gli ospiti possono entrare ed uscire dal Centro previo avviso agli operatori in servizio.

IL PERSONALE CHE OPERA NEL CDI

Responsabile del centro Diurno Integrato: Responsabile di Struttura, Dott. Ivano Barbisotti
Responsabile sanitario: Dott. Gaetano Mancuso

- Infermiere coordinatore
- Medico referente
- Infermiera professionale
- Ausiliarie socio-assistenziali
- Fisioterapista
- Animatore sociale
- autisti
- Volontariato sociale

Tali figure professionali sono presenti quotidianamente e rispettano i requisiti previsti dalla normativa regionale per gli standard di accreditamento e qualità.

Tutti gli operatori sono muniti di tesserino di riconoscimento indicante nome cognome e qualifica

GIORNATA TIPO

Mattino

Arrivo.

Accoglienza e prima colazione, attività di animazione in piccolo gruppo, cura ed igiene della persona, fisioterapia di gruppo ed individuale, pranzo con menù variato, diete personalizzate, somministrazione terapia.

Pomeriggio

Riposo, possibilità di saletta TV con musica, biblioteca, riviste e quotidiani locali, merenda, animazione medio e grande gruppo, somministrazione terapie, cura ed igiene della persona, fisioterapia individuale, cena con menù variato e diete personalizzate. Rientro a domicilio

I SERVIZI COMPRESI NELLA RETTA

- **Assistenza medica**

Un medico è sempre presente in struttura per garantire consulenza e assistenza medica al bisogno.

- **Assistenza infermieristica**

Gli infermieri professionali garantiscono la valutazione dei bisogni assistenziali e l'erogazione di tutte le prestazioni infermieristiche necessarie (somministrazione dei farmaci, medicazioni, controlli periodici della pressione arteriosa, frequenza cardiaca, frequenza respiro, temperatura, peso corporeo, alimentazione parenterale ed enterale, assistenza alle neostomie come la tracheotomia, la urostomia e la colostomia).

- **Fisioterapia di mantenimento**

Il terapeuta della riabilitazione fornisce prestazioni indirizzate al mantenimento dell'autonomia fisica o, in caso di esiti stabilizzati, al mantenimento delle funzioni residue mediante la rieducazione motoria, la terapia fisica e la chinesiterapia.

- **Attività di animazione e socializzazione**

Le attività di animazione quotidiana, garantita per sei giorni su sette e condotta da una figura dedicata, comprendono sia momenti collettivi come quelli destinati all'ascolto della musica, all'effettuazione di giochi o al festeggiamento delle diverse ricorrenze, che momenti riservati allo svolgimento di programmi individuali di recupero delle funzioni compromesse o di mantenimento delle capacità residue. Si avrà cura di coinvolgere le Associazioni di Volontariato per arricchire i programmi di animazione e rendere possibile una relazione tra la città e la Residenza.

- **Assistenza alla persona**

E' compito degli operatori socio assistenziali assicurare l'aiuto necessario per compiere gli atti quotidiani dell'igiene e della cura della persona, per il bagno o per la doccia settimanale, per gli spostamenti all'interno della struttura e, se necessario, per l'alimentazione.

L'assistenza agli ospiti viene erogata sulla base di quanto riconosciuto come buona pratica assistenziale da parte della letteratura internazionale specializzata e riassunta in una serie di protocolli dei quali si può prendere visione presso gli uffici della direzione.

Il servizio di assistenza comprende anche il taglio delle unghie delle mani e dei piedi e il lavaggio dei capelli durante il bagno settimanale e il taglio della barba.

- **Servizio ristorazione**

Particolare attenzione abbiamo voluto dedicare alla qualità dell'alimentazione dei nostri ospiti.

Abbiamo scelto con particolare cura i fornitori delle materie prime e nella preparazione dei pasti applichiamo in maniera rigorosa la normativa sull'autocontrollo (HACCP).

Due volte l'anno, in primavera ed in autunno, una commissione composta

dal medico, dal dietologo e dal cuoco provvede a definire il menù, tenendo conto della stagionalità, dei gusti degli ospiti e della necessità di fornire una dieta equilibrata, facilmente digeribile e adatta anche a persone con problemi di masticazione.

Ogni menù è composto da:

4 primi piatti, 3 secondi piatti, 2 contorni e frutta di stagione.

IL MENU' TIPO		
Colazione		
Latte e caffè o tè o yogurt con fette biscottate		
Pranzo		
PRIMO PIATTO Piatti del giorno n.1 Alternative fisse n. 3 date da: pastina in brodo riso o pasta in bianco semolino	SECONDO PIATTO Piatti del giorno n. 1 Alternative fisse n. 2 date da Affettati misti Formaggi vari	CONTORNI n. 1 contorno caldo n. 1 contorno freddo purea FRUTTA frutta fresca
Merenda		
Biscotti con tè o bevande fresche, yogurt, budino o gelato nella stagione estiva		
Cena		
PRIMO PIATTO Piatti del giorno n. 1 Alternative fisse n. 3 date da: pastina in brodo riso o pasta in bianco semolino	SECONDO PIATTO Piatto del giorno n. 1 Alternative fisse n. 2 date da: affettati misti formaggi vari	CONTORNI n. 1 contorno caldo n. 1 contorno freddo purea FRUTTA frutta cotta
Bevande		
Acqua filtrata e vino		

In caso di bisogno la cucina fornisce diete speciali e frullati per le necessità alimentari derivanti da particolari patologie (diabetici, nefropatici, etc.).

I pasti vengono serviti nei seguenti orari:

- colazione ore 8.30
- pranzo ore 12.00
- merenda ore 16.00
- cena ore 18.00

SERVIZI NON COMPRESI NELLA RETTA

Il trasporto dal domicilio al CDI e ritorno per gli ospiti **non residenti** nel Comune di Corsico (vedi rette e condizioni generali).

- **Servizio parrucchiera:**
 - taglio € 10,00
 - piega € 10,00
 - colore € 15,00
 - permanente € 20,00
 - shampoo € 5,00
- **Servizio pedicure:** € 20,00
- **Servizio manicure :** € 10,00
- **Servizio pedicure + manicure:** € 25,00

PRESENTAZIONE DELLA DOMANDA

Tutti i giorni dal lunedì alla domenica dalle ore 8,00 alle 13,00 e dalle ore 14.00 alle ore 17.30, è possibile ricevere presso la reception le informazioni necessarie, visitare il centro e ritirare i moduli per presentare la domanda di ospitalità.

Alla domanda redatta su apposito modulo andrà allegata la scheda sanitaria compilata dal medico curante contenente in forma sintetica tutte le informazioni necessarie ad una valutazione dei bisogni assistenziali ed ad un primo inquadramento diagnostico e terapeutico.

LISTA D'ATTESA

Qualora le richieste di frequenza superino la disponibilità di posti verrà creata una lista d'attesa utilizzando come criterio l'ordine di arrivo e di protocollazione della domanda.

La direzione provvederà ad informare tempestivamente l'interessato o il familiare di riferimento sulla data in cui sarà possibile effettuare l'inserimento ed a concordarne le modalità.

RETTE E CONDIZIONI GENERALI

- La retta giornaliera applicata nel CDI è di € 26,25. **(Es. IVA art. 10 n. 27-ter DPR n.633/1972)** al netto del contributo sanitario regionale e con l'applicazione del bollo previsto dalla normativa vigente in materia.

Il trasporto sarà gratuito per i residenti in Corsico mentre per i non residenti avrà un costo di € 3,00 al giorno.

La fatturazione delle rette viene prodotta nei primi giorni del mese in corso in considerazione delle giornate programmate previste.

La stessa deve essere pagata entro 5 giorni lavorativi dal ricevimento della fattura tramite bonifico bancario, SDD (ex RID) ed eccezionalmente in contanti.

In caso di impossibilità di frequenza l'utenza deve avvisare anticipatamente per consentire l'organizzazione dei trasporti e della giornata di attività.

Saranno ammesse un massimo di n° 20 assenze annue; ulteriori assenze comporteranno un addebito nella retta. Il computo del totale delle assenze con eventuale compensazione a credito per il Terzo, verrà effettuato entro il 31 dicembre dell'anno in corso.

Le assenze non potranno comunque superare le tre settimane continuative. Al superamento delle stesse dovrà essere ripresentata domanda di ammissione da sottoporre alla valutazione dell'Ente.

In presenza di assenze non giustificate il presente contratto potrà essere risolto dall'ente al fine di consentire l'accoglienza di altri utenti in lista d'attesa.

Le attività che si svolgono all'interno o all'esterno del CDI sono solitamente ricomprese nella retta, tuttavia per eventuali uscite che comportino spese eccezionali quali il noleggio di un pullman, pranzi in ristorante, etc., verrà richiesta una compartecipazione alle spese.

In ottemperanza a quanto disposto dalla normativa fiscale ogni anno verrà rilasciato a tutti coloro che ne faranno richiesta un documento attestante la componente della retta relativa ai costi sanitari ed ai costi non sanitari, da utilizzare in sede di dichiarazione dei redditi.

La Direzione si riserva la facoltà di adeguare la retta giornaliera sulla base dell'aumento dell'indice ISTAT, dei maggiori oneri derivanti dagli aumenti contrattuali del personale, dei maggiori oneri dagli adeguamenti a normative nazionali e regionali dandone comunicazione per iscritto all'ospite almeno con trenta giorni di anticipo.

La Direzione declina ogni responsabilità su oggetti preziosi o denaro lasciato in consegna all'ospite. Nell'eventualità che le condizioni fisiche o mentali dell'ospite si modifichino in modo da diventare incompatibili con le caratteristiche assistenziali di questo CDI, la Direzione provvederà a darne comunicazione al familiare di riferimento affinché disponga per il suo trasferimento in idonea struttura.

RICHIESTA DELLE COPIE DI CARTELLE CLINICHE E DI ALTRI DOCUMENTI SANITARI

La copia della documentazione clinica può essere rilasciata non prima del giorno di chiusura del contratto di ospitalità, entro il più breve tempo possibile, e comunque entro il termine massimo di 30 giorni decorrenti dal giorno di ricevimento della richiesta.

Le tariffe per il rilascio di ogni singola cartella clinica in copia autenticata sono le seguenti:

- Fino a 40 pagine € 20,00
- Da 41 a 100 pagine € 35,00
- Da 100 pagine in poi € 40,00

N.B. Per le cartelle cliniche antecedenti agli ultimi 5 anni, verrà applicato un sovrapprezzo di €10,00.

La copia della cartella clinica può essere richiesta direttamente all'ufficio amministrativo della RSA compilando l'apposito modulo oppure tramite posta o a mezzo fax allegando fotocopia di documento di riconoscimento del sottoscrittore.

La copia della cartella clinica può essere rilasciata ai seguenti aventi diritto:

- 1 - Al paziente che la richiede e ritira personalmente
- 2 - A persona diversa dal titolare del documento (cartella clinica) dietro presentazione di una delega sottoscritta con allegata copia fotostatica di un documento di identità del sottoscrittore.
- 3 - Al paziente stesso qualora la richiesta sia stata inoltrata da persona diversa.
- 4 - Ai legittimi eredi o testamentari o legittimari, così come previsti dagli artt. 536 e ss c.c.
- 5 - Al curatore di paziente inabilitato, previa esibizione di documentazione probatoria e dichiarazione sostitutiva dell'atto di notorietà da cui risulti lo status di curatore.
- 6 - Al Direttore Medico di Presidio Ospedaliero ed al legale rappresentante di altra RSA.
- 7 - All'amministratore di sostegno (legge n. 6 del 9.1.2004) previa esibizione di un documento probatorio (copia decreto di nomina del Giudice tutelare).
- 8 - Al medico di base, che ha in cura il paziente, con esplicitazione nella richiesta di tale sua qualità (quale soggetto "titolare", ai sensi dell'art. 28 D. Lgs.196/03), dell'indispensabilità di accedere a tali documenti per la tutela dell'incolumità fisica e della salute del paziente e mediante contestuale presentazione di documentazione idonea a dimostrare il consenso scritto dell'interessato salvo autorizzazione generale del Garante.
- 9 - Agli organi giudiziari (P.M., G.I.P., Pretore, Nuclei di Polizia giudiziaria), su relativa formale richiesta.
- 10 - Ai periti d'ufficio, previa esibizione di copia del mandato conferito loro dal giudice.
- 11 - Al patrocinatore legale dell'avente diritto alla documentazione, che esibisca procura scritta.

UFFICIO RELAZIONI CON IL PUBBLICO

E' a disposizione degli ospiti e dei loro famigliari per accogliere reclami, osservazioni e suggerimenti. Il responsabile dell'Ufficio avrà cura di rispondere a tutte le segnalazioni entro il tempo massimo di dieci giorni.

L'ufficio è aperto da lunedì a venerdì dalle 9.00 alle 13.00 e dalle 14.00 alle ore 17.00.

E' inoltre possibile comunicare con questo ufficio utilizzando il modulo "osservazioni e suggerimenti" allegato a questa carta dei Servizi e reperibile presso la reception e che può essere depositato nell'apposita cassetta.

LA SODDISFAZIONE DELL'OSPITE

E' nostra preoccupazione costante garantire che i servizi che vengono offerti soddisfino appieno le esigenze dei nostri clienti. Un prezioso aiuto in questo senso ci viene dal giudizio e dai suggerimenti che vengono forniti dagli ospiti e dai loro famigliari. Per facilitare la raccolta di questi pareri abbiamo predisposto un questionario anonimo che viene distribuito una volta all'anno.

I risultati dell'indagine vengono successivamente esposti all'interno del CDI con l'indicazione delle iniziative che la Direzione intende intraprendere per migliorare quegli aspetti del servizio che risultano meno graditi.

CARTA DEI DIRITTI DELL'ANZIANO. (DGR N. 7/7435 del 14/12/2001)

La persona ha il diritto	La società e le istituzioni hanno il dovere
Di sviluppare e di conservare la propria individualità e libertà.	Di rispettare l'individualità di ogni persona anziana, riconoscendone i bisogni e realizzando gli interventi ad essi adeguati, con riferimento a tutti i parametri della sua qualità di vita e non in funzione esclusivamente della sua età anagrafica.
Di conservare e vedere rispettate, 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 della convivenza sociale, evitando di "correggerle" e di "deriderle", senza per questo venire meno all'obbligo di aiuto per la sua migliore integrazione nella vita della comunità.
Di 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 l'anziano fin dov'è possibile a domicilio, se questo è l'ambiente che meglio stimola il recupero o il mantenimento della funzione lesa, fornendo ogni prestazione sanitaria e sociale ritenuta praticabile ed opportuna. Resta comunque garantito all'anziano malato il diritto al ricovero in struttura ospedaliera o riabilitativa per tutto il periodo necessario per la cura e per la riabilitazione.
Di sviluppare e di conservare la propria individualità e libertà.	Di rispettare l'individualità di ogni persona anziana, riconoscendone i bisogni e realizzando gli interventi ad essi adeguati, con riferimento a tutti i parametri della sua qualità di vita e non in funzione esclusivamente della sua età anagrafica.
Di conservare e vedere rispettate, 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 della convivenza sociale, evitando di "correggerle" e di "deriderle", senza per questo venire meno all'obbligo di aiuto per la sua migliore integrazione nella vita della comunità.
Di 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 l'anziano fin dov'è possibile a domicilio, se questo è l'ambiente che meglio stimola il recupero o il mantenimento della funzione lesa, fornendo ogni prestazione sanitaria e sociale ritenuta praticabile ed opportuna. Resta comunque garantito all'anziano malato il diritto al ricovero in struttura ospedaliera o riabilitativa per tutto il periodo necessario per la cura e per la riabilitazione.

<p><i>CDI</i></p> <p>“IL NAVIGLIO”</p> <p><i>Via Alzaia Trento, 1</i></p>	<p>SCHEDA OSSERVAZIONI E SEGNALAZIONI</p>
--	--

La presente per comunicarVi di aver riscontrato i seguenti disagi o malfunzionamenti:

Struttura e manutenzione (ambienti di convivenza, strutture sanitarie.....)

.....

.....

.....

Servizi Assistenziali (igiene della persona, attività ricreative, attività assistenziali in genere...)

.....

.....

.....

.....

Servizi Sanitari (assistenza medica e infermieristica)

.....

.....

.....

.....

Servizi Amministrativi (funzionamento della reception, ufficio amministrativo, direzione....)

.....

.....

.....

.....

Cucina (menù e quantità)

.....

.....

.....

.....

Data

.....

Firma*

.....

* I reclami anonimi non saranno presi in considerazione