

Centro Diurno Integrato  
*"Giulia Lenzi- Suor Scolastica"*

# CARTA DEI SERVIZI

**2018**

Via Parini, 14 - 25063 Gardone V.T. (BS)  
Tel. 030/831871- 831295 Fax 030/832659 E-mail: [info@rsaberetta-gardonevt.it](mailto:info@rsaberetta-gardonevt.it)  
C.F. 83000650172 - P.IVA 00724930987

## **PERCHE' UNA CARTA DEI SERVIZI?**

La carta dei servizi vuole offrire una visione trasparente dei servizi offerti.

## **GLI UTENTI PARTE INTEGRANTE DEL SISTEMA QUALITA'**

La carta dei servizi intende promuovere la partecipazione attiva degli utenti al fine di migliorare la qualità delle prestazioni offerte. E' utile instaurare un rapporto di comunicazione e dialogo per meglio rispondere alle aspettative degli ospiti e dei loro familiari.

Alla carta dei servizi è allegato un modulo "Scheda Reclami" con il quale inoltrare, anche in forma anonima, suggerimenti o lamentele.

Il modulo può essere consegnato in ufficio o posto nella cassetta all'ingresso della struttura.

## **CARATTERISTICHE STRUTTURALI**

Il CDI "Giulia Lenzi-Suor Scolastica" è collocato al piano terra del nuovo edificio dei Minialloggi Protetti della Fondazione di cura "Città di Gardone V.T.", inaugurato il 02 Aprile 2006.

Tale struttura è in collegamento con la RSA "Pietro Beretta" attraverso un tunnel seminterrato.

Dal punto di vista strutturale il CDI è dotato di ingresso, cucinetta di piano, ambulatorio - medicheria, salone polivalente, sala per il riposo, bagno assistito con vasca, un bagno per disabili, un bagno normale, locale deposito, bagno per il personale.

## **LA NOSTRA MISSIONE**

La nostra finalità è quella di offrire, in un regime di semi residenzialità, un ambiente protetto in grado di offrire cure assistenziali adeguate e prestazioni sanitarie che garantiscono all'anziano una qualità di vita soddisfacente pur con le limitazioni fisiche che spesso si accompagnano all'età senile. Il nostro obiettivo è quello di limitare la disabilità lavorando sul mantenimento delle capacità residue, insistendo sulle inclinazioni personali di ciascuno, lavorando sulla prevenzione in modo da ritardare il più possibile l'istituzionalizzazione.

Nostro compito è anche di favorire la socializzazione, la convivialità tra gli ospiti, il contatto con le famiglie al fine di accrescere l'autostima e la qualità di vita dell'anziano e anche dell'operatore che apprezzerà i frutti dell'impegno quotidiano, dei gesti ripetuti, della fatica di una professione che, ad una prima impressione, potrebbe apparire poco gratificante, ma che ci insegna che si possono raggiungere grandi risultati compiendo piccoli passi.

## **IL METODO DI LAVORO**

Il lavoro di equipe: le figure professionali addette al CDI (infermiere professionale, ausiliario socio assistenziale, medico, terapeuta della riabilitazione, educatore) sono tenute a conoscere le problematiche di carattere sanitario-assistenziale e sociale dell'ospite nel pieno rispetto del segreto professionale. Le competenze di ciascun operatore vengono contaminate con le conoscenze e le capacità dell'operatore che gli lavora accanto.

<b>FONDAZIONE DI CURA "CITTA' DI GARDONE VAL TROMPIA - ONLUS"</b>	<b>CARTA DEI SERVIZI CDI</b>	DAMM/06 rev.04 12/17  Pagina 3 di 15
---	------------------------------	---

Tutto il personale è munito di cartellino di riconoscimento, con nome, cognome e funzione svolta.  
Tutto il personale è in possesso di qualifica professionale.

## **GLI STRUMENTI DI LAVORO**

Per ogni utente all'inizio della frequentazione del CDI, viene compilata una cartella socio-sanitaria nella quale sono raccolte le notizie riguardanti l'aspetto clinico, sociale, la vita quotidiana, l'autonomia, la valutazione funzionale e cognitiva della persona; viene redatto un diario quotidiano in cui vengono annotate le problematiche inerenti allo stato di salute dell'ospite; tale cartella è patrimonio di tutte le figure professionali che sono tenute alla lettura e compilazione della stessa. Per tutti gli ospiti viene stilato ed aggiornato periodicamente, dall'equipe di lavoro il piano assistenziale individualizzato (PAI) con la raccolta delle problematiche, le ipotesi di intervento, le figure coinvolte ed i tempi di verifica. Alla cartella ed al PAI si aggiungono quali ulteriori strumenti di lavoro: protocolli operativi, schede di monitoraggio, scale di valutazione.

## **TIPOLOGIA DELL'UTENZA SERVITA**

Il CDI attualmente è autorizzato al funzionamento per 25 utenti, tra i quali 15 sono gli accreditati, 25 autorizzati e 15 a contratto. Gli utenti che vi afferiscono sono persone anziane con problemi di salute e/o con disagio sociale che necessitano oltre che di accoglienza in ambiente protetto, anche di percorsi riabilitativi, di medicazioni, di terapie particolari.

## **SERVIZI OFFERTI**

La tipologia delle prestazioni sanitario-assistenziali offerte prevede:

- presenza medica
- consulenza cardiologia
- servizio infermieristico
- servizio di fisiochinesiterapia
- percorsi riabilitativi personalizzati
- servizio di animazione/educazione/psicologa
- assistenza alla persona da parte di personale con qualifica ASA
- progetti assistenziali individualizzati
- diete personalizzate e differenziate in base alle patologie ed esigenze di ciascuno
  
- servizio barbiere, parrucchiere, pedicure a pagamento. (vedi più avanti il costo del servizio)

Il servizio è attivo dal lunedì al sabato dalle ore 8.00 alle ore 18.00 con possibilità di scelta fra giorni di frequenza, orari di frequenza, tipologia di prestazioni.

Il CDI rimane chiuso nei giorni festivi.

Il trasporto dal domicilio al CDI per i residenti nel comune di Gardone V.T. è gratuito e viene effettuato dall'associazione di volontariato "CIRENEO" attraverso una convenzione con il Comune

di Gardone VT.

## **GIORNATA TIPO**

Ore 8,00 accoglienza al CDI  
Ore 9,00 bagno assistito  
Ore 9,30 lettura del giornale  
Ore 10, 10 somministrazione bevande di metà mattina  
Ore 10,15 ginnastica di gruppo  
Ore 11,00 somministrazione della terapia  
Ore 11,30 distribuzione del pranzo  
Ore 12,00 riposo pomeridiano  
Ore 14,45 merenda  
Ore 15,00 inizio attività educative, di animazione e di fisioterapia  
Ore 15,15 bagno assistito  
Ore 16,30 somministrazione terapia  
Ore 17,30 distribuzione della cena  
Ore 18,00 rientro a casa.

Programma delle Attività educative pomeridiane

Lunedì : tombola  
Martedì : laboratorio creativo  
Mercoledì: S Rosario  
Giovedì: S Messa  
Venerdì: feste/tornei di carte/ gruppo di canto  
Sabato mattina: lettura del giornale

## **ACCESSO AI SERVIZI**

Per accedere al servizio ci si deve rivolgere al SERVIZIO ANZIANI DELL' UCAM/ATS sede di GARDONE V.T. (tel 030/8915286) o al servizio di ASSISTENZA SOCIALE del COMUNE di GARDONE V.T. (tel. 090/8911583). Gli operatori di queste due unità congiuntamente effettueranno una valutazione multidimensionale in modo da attivare il servizio di CDI.

Prima dell'inizio della frequentazione del CDI i familiari dell'utente e l'utente stesso potranno incontrare il personale e visitare il CDI chiedendo un incontro con il Responsabile Sanitario Dottor Ezio Ruggeri.

Il CDI è situato vicino alla RSA Pietro Beretta, è facilmente accessibile con i mezzi di trasporto privato e con i mezzi di trasporto pubblico, la fermata del Bus più vicina è quella della "fermata Ospedale"

## **COSA E' NECESSARIO PORTARE CON SE**

Al momento dell'ingresso verranno richiesti

- ↪ Tessera sanitaria,
- ↪ Codice fiscale,
- ↪ Autocertificazione di stato di famiglia e certificato di residenza,
- ↪ Cartellini di precedenti ricoveri ospedalieri,
- ↪ Carta d'identità in corso di validità,
- ↪ Eventuale verbale di accertamento dello stato di invalidità civile,
- ↪ Vestiario e calzature comode.

## **DIMISSIONI OSPITI**

In caso di dimissione di un ospite il Responsabile Sanitario informa della data e ora della dimissione il personale del CDI, l'ufficio amministrativo e l'UCAM dell' ATS.

Al momento della dimissione verrà consegnata in busta chiusa ai familiari e tutta la documentazione sanitaria di proprietà dell'ospite.

Il diritto di accesso ai documenti sanitari ed amministrativi detenuti dalla Fondazione è disciplinato da apposito regolamento approvato dal Consiglio di Amministrazione, disponibile per il ritiro presso l'ufficio amministrativo. Il regolamento individua dettagliatamente i soggetti legittimati, i documenti accessibili, la tipologia dei documenti sottratti all'accesso, il dettaglio delle modalità di accesso, le ipotesi di diniego e differimento dell'accesso. L'esame dei documenti è gratuito, mentre il rilascio di copia è subordinato al rimborso dei costi di produzione periodicamente determinati dal Consiglio di Amministrazione, attualmente il costo è stabilito in 10 centesimi di euro per foglio A4 e 20 centesimi di euro per foglio A3, salve le disposizioni vigenti in materia di bollo. Il tempo di consegna della copia della documentazione è di 15 giorni..

## **IL COSTO DEL SERVIZIO PER L'UTENTE**

Le rette si distinguono in base alla residenza o meno nel comune di Gardone V.T. ed in base alla durata di permanenza durante la giornata secondo la seguente tabella:

	RESIDENTI	NON RESIDENTE
Pranzo e cena	29,80 Euro	30,30 Euro
con 1 pasto	26,50 Euro	27,10 Euro

La tipologia dei servizi offerti e compresi nelle retta, in ottemperanza della normativa regionale vigente, risulta essere la seguente:

- Servizio di assistenza alla persona continuativa nell'intera fascia oraria di funzionamento del servizio ovvero dalle 8.00 alle 18.00 dal Lunedì al Sabato (esclusi i giorni festivi infrasettimanali) per il soddisfacimento di ogni bisogno assistenziale;
- Servizio di assistenza infermieristica
- Assistenza medica interna. Gli utenti inseriti presso il CDI, in ottemperanza a quanto previsto dalle norme di legge, mantengono il proprio medico di base ed il costo sanitario è a carico del SSR. La Fondazione garantisce ai suddetti utenti i contatti con il proprio medico curante, il pronto intervento e la somministrazione di eventuali terapie farmacologiche prescritte dal proprio medico di medicina generale;
- Servizio di Fisioterapia presso la palestra interna in base alle prescrizioni del Fisiatra e/o del medico interno e/o dal medico di medicina generale;
- Servizio di ristorazione con preparazione dei pasti all'interno della cucina dell'attigua RSA;
- Servizio educativo;
- Servizio di assistenza spirituale e religiosa. Presso l' RSA, attigua al CDI, viene celebrata tutti i giovedì la S. Messa.

#### Parrucchiera-pedicure.

- Non sono inclusi nella retta ma sono disponibili i servizi: parrucchiera per uomo/donna, pedicure.
- Il costo per servizio parrucchiera/barbiere sono:  
piega euro 3  
taglio euro 3  
colore euro 10,50  
permanente euro 10,50
- Il servizio pedicure è gratuito
- E' data all'utente la possibilità di telefonare gratuitamente solo in caso di comunicazioni urgenti rivolgendosi al personale in turno.
- Vengono promossi e favoriti i rapporti sociali, in particolare con la famiglia, che ha libero accesso al CDI durante l'intera fascia oraria di apertura alle ore 8.00 alle ore 18.00 .
- La giornata alimentare per gli utenti del CDI comprende bevande a metà mattina, pranzo, merenda e cena. Il menù viene esposto giornalmente sulla bacheca posta nella sala.

Il Menù prevede una rotazione dei pasti sulle quattro settimane, è previsto un Menu' invernale (21 settembre- 21 giugno) ed un Menù estivo (21 giugno-21 settembre) Il menù si ispira alla tradizione, alla dieta mediterranea ed alla "Piramide Alimentare".

Sono previste diete speciali secondo la necessità degli utenti.

#### PRANZO

Primo del giorno o a scelta minestra, creme, semolino

Secondo piatto

Verdura di stagione o purè

Frutta e/o dessert

Pane acqua minerale naturale o gassata

Caffè d'orzo

#### MERENDA

Succhi di frutta, tè, biscotti, yogurt.

#### CENA

Primo del giorno o minestrina, semolino.

Secondo piatto o formaggio, prosciutto.

Verdura o purè

Frutta fresca, cotta o frullata.

Pane e acqua minerale naturale o gassata

- La Fondazione usufruisce della convenzione siglata tra l'Amministrazione Comunale e l'Associazione il Cireneo per il trasporto da casa al Centro Diurno e ritorno, per i soli utenti residenti del Comune di Gardone V.T. Per i non residenti il trasporto è a carico dei familiari.
- La Fondazione garantisce il rispetto delle norme in materia di privacy come previsto dal Decreto legislativo n°196/2003 e successive modifiche ed integrazioni.
- La Fondazione applica procedure e protocolli, monitorando l'esito del proprio servizio e favorendo momenti di aggiornamento professionale per tutti gli operatori.
- La Fondazione ai sensi dell'articolo 1783-1786 del cc.. ha obbligo di custodia di oggetti o denaro che gli vengano affidati ed inventariati. Non custodisce oggetti di eccessivo valore, o pericolosi e ingombranti.
- La Fondazione è coperta da polizza assicurativa per la responsabilità civile verso terzi.
- La Fondazione provvede entro i tempi utili per la presentazione della dichiarazione dei redditi al rilascio della certificazione dei costi sanitari ai fini fiscali.
- Le figure professionali che garantiranno l'erogazione del servizio, in ottemperanza alla D.G.R. Lombardia nr. 8494/02, nel rispetto del minutaggio minimo richiesto e del Piano Assistenziale Individuale (PAI) previsto dall'équipe multidisciplinare sono le seguenti:

Responsabile Sanitario  
Medico di struttura  
Infermiere professionale  
Terapista della riabilitazione  
Educatore professionale  
Ausiliario socio assistenziale

Il personale addetto all'ospite è dotato di comprovata esperienza socio-assistenziale e sanitaria che garantisce un efficiente servizio diurno.

### **LA QUALITA' DEI SERVIZI**

La Fondazione di Cura Città di Gardone Val Trompia ONLUS, Ente Gestore della RSA Pietro Beretta, del Centro Diurno Integrato, dei Minialloggi Protetti, si pone come obiettivo la gestione di servizi rivolti alla popolazione anziana, in particolare ai soggetti con compromissione dell'autosufficienza o con problemi cognitivi o di disagio sociale.

Si impegna a fornire servizi di qualità:

- collaborando con altri Enti ed Istituzioni presenti sul territorio
- seguendo linee di etica professionale
- formando ed informando gli operatori
- lavorando in equipe
- rispettando le normative in tema di sicurezza sui luoghi di lavoro
- accogliendo osservazioni lamentele e consigli da parte degli utenti e loro familiari

L'analisi della qualità percepita dagli utenti diviene cardine essenziale per la politica aziendale.

Nel 2015 la Fondazione ha ottenuto il rilascio della di Qualità "Certificazione ISO 9001 e UNI 10881" Il responsabile della Qualità è il Dottor Ezio Ruggeri.

### **QUESTIONARIO DI SODDISFAZIONE PER GLI UTENTI E LORO FAMILIARI**

Nostro impegno è fornire servizi di qualità per ridurre la disabilità e migliorare la qualità di vita degli ospiti, importante a tal fine risulta essere la qualità percepita dagli utenti e dai familiari che può essere testata somministrando i questionari di soddisfazione.

Il questionario, somministrato annualmente, è rivolto agli ospiti del CDI ed ai familiari ed al personale; aiuta ad evidenziare criticità, eventuali disservizi e a migliorare le prestazioni offerte.

I risultati del questionario di soddisfazione vengono analizzati dalla Direzione. L'analisi dei dati viene pubblicizzata mediante affissione in bacheca Qualità.

Ogni anno viene somministrato a tutti gli operatori il Questionario di Soddisfazione, i risultati del questionario vengono analizzati, condivisi e pubblicizzati con l'affissione dei risultati in bacheca Qualità.



<b>FONDAZIONE DI CURA "CITTA' DI GARDONE VAL TROMPIA - ONLUS"</b>	<b>CARTA DEI SERVIZI CDI</b>	DAMM/06 rev.04 12/17  Pagina 9 di 15
---	------------------------------	---

## RECLAMI

E' sempre possibile inoltrare le proprie lamentele, le osservazioni, i consigli chiedendo colloquio con la Direzione o con i responsabili dei vari servizi. E' a disposizione dell'utenza una cassetta ubicata all'ingresso della struttura per inviare il proprio giudizio anche in forma anonima.

La direzione si impegna a fornire risposte o delucidazioni entro sette giorni lavorativi.

La Fondazione ha adottato il Codice Etico con delibera del Consiglio di Amministrazione della Fondazione in data 22.12.2010 e con delibera del 27.12.2012, ai sensi del D. Lgs 231/01 il Consiglio di Amministrazione si è dotato di un Modello Organizzativo attraverso il quale l'Ente ha ridotto le possibilità che i propri dipendenti e collaboratori possano compiere uno dei reati previsti dal decreto stesso, da cui l'ente possa trarne un vantaggio.

Tutti i destinatari possono mandare una segnalazione all'Organismo di Vigilanza ad uno dei seguenti indirizzi mail:

Avv. Taiola Cristina [ctaiola@gmail.com](mailto:ctaiola@gmail.com), Avv. Gregorelli Marzia [mgregorelli@virgilio.it](mailto:mgregorelli@virgilio.it), Dott. Ginelli Alessandro [aleginelli@gmail.com](mailto:aleginelli@gmail.com), oppure è possibile inviare una lettera a:  
Organismo di Vigilanza della Fondazione di Cura "Città di Gardone Valtrompia- Onlus"  
Via Parini, 14 – 25063 Gardone V.T. (BS)

## PRESIDENTE, CONSIGLIO DI AMMINISTRAZIONE, PERSONALE.

La Fondazione di Cura "Città di Gardone Valtrompia – Onlus" è retta da un Consiglio di amministrazione che rimane in carica per cinque anni ed è legalmente rappresentata dal Presidente. L'attuale Consiglio di Amministrazione si è insediato il 10.05.2017 ed è così composto:

Presidente	Valentino Maffina
Vice Presidente	Fausto Gamba
Consiglieri	Sergio Belleri
	Angela Entrata
	Fulvia Moretti
	Fabrizio Rossi

### DIREZIONE

La Direzione e lo Staff organizzativo è composto da:

Responsabile amministrativo: dott.ssa A.M. Pedretti  
Responsabile sanitario: dr.ssa G. Ventisette  
Responsabile sanitario del Centro Diurno Integrato e medico di struttura: dr. E. Ruggeri  
Capo Sala e coordinatrice servizi sociosanitari: IP D. Massenti

I responsabili di servizio sono:

Per la cucina: capo cuoca Sig.ra M. Massussi  
Medico Competente per DL 81/08: Dr G. Fausti

Tutto il personale è munito di cartellino di riconoscimento, con nome, cognome e funzione svolta.  
Tutto il personale è in possesso di qualifica professionale.

Il personale addetto all'ospite è dotato di comprovata esperienza socio-assistenziale e sanitaria che garantisce un efficiente servizio.

## **ATTIVITA' DI VOLONTARIATO**

All'interno della Fondazione si è costituita l'Associazione "Amici della RSA Beretta", associazione iscritta al Registro delle Associazioni di volontariato della Provincia di Brescia, che si occupa della gestione del bar interno, azioni di contatto, relazione ed accompagnamento ospiti, servizio di portineria pomeridiano, attività di rammendo e cucito, servizio parrucchiere/barbiere e pedicure, assistenza ai pasti, manutenzione aree verdi, supporto alle attività di animazione, e tanto altro....

Per il servizio trasporto opera l'Associazione il Cireneo, che in convenzione con l'Amministrazione Comunale garantisce il servizio trasporto utenti del Centro Diurno Integrato.

I volontari sono identificati da apposito cartellino di riconoscimento. Le attività svolta dagli stessi sono a titolo gratuito.

## **NUMERI DI TELEFONO ED INDIRIZZI**

RSA Pietro Beretta      tel: 030/831871 - 030/831295      fax: 030/832659

e. mail: [info@rsaberetta-gardonevt.it](mailto:info@rsaberetta-gardonevt.it)

ASL servizio anziani 030/8915317

## **ALLEGATI**

- Carta dei diritti alla Persona Anziana;
- Scheda per segnalazione reclami, suggerimenti;
- Questionario di soddisfazione

## CARTA DEI DIRITTI DELLA PERSONA ANZIANA.

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 umana, 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 della 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 **SOLIDARIETA'**, 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 dall'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.

## DIRITTI DELLA PERSONA

La persona ha il diritto di:

- ↺ Sviluppare e conservare la propria individualità e libertà.
- ↺ Conservare e veder rispettate, in osservazione dei principi costituzionali, le proprie credenze, opinioni e sentimenti.
- ↺ 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.
- ↺ Conservare la libertà di scegliere dove vivere.
- ↺ Essere accudita e curata nell'ambiente che meglio garantisce il recupero della funzione lesa.
- ↺ Vivere con chi desidera.
- ↺ Avere una vita di relazione.
- ↺ Essere messa in condizione di esprimere le proprie attitudini personali, la propria originalità e creatività.
- ↺ Essere salvaguardata da ogni forma di violenza fisica e/o morale.
- ↺ Essere messa in condizione di godere e di conservare la propria dignità e il proprio valore, anche in casi di perdita parziale o totale della propria autonomia ed autosufficienza.

## DOVERI DELLA SOCIETA' E DELLE ISTITUZIONI

La società e le istituzioni hanno il dovere di:

- ↺ Rispettare l'individualità di ogni persona anziana, riconoscendone i bisogni e realizzando gli interventi ad essi adeguati, con riferimento a tutti i parametri della sua qualità di vita e non in funzione esclusivamente della sua età anagrafica.
- ↺ Rispettare credenze, opinioni, 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.
- ↺ Rispettare le modalità di condotta della persona anziana, compatibili con le regole di 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.
- ↺ 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.
- ↺ Accudire e curare l'anziano fin dove è possibile a domicilio, se questo è l'ambiente che meglio stimola il recupero o il mantenimento della funzione lesa, fornendo ogni prestazione sanitaria e sociale ritenuta praticabile ed opportuna. Resta comunque garantito all'anziano malato il diritto di ricovero in struttura ospedaliera o riabilitativa per tutto il periodo necessario per la cura e la riabilitazione.

- ↪ Favorire, per quanto possibile, la convivenza della persona anziana con i familiari, sostenendo opportunamente questi ultimi e stimolando ogni possibilità di integrazione.
- ↪ Evitare nei confronti dell'anziano ogni forma di ghetizzazione che gli impedisca di interagire liberamente con tutte le fasce di età presenti nella popolazione.
- ↪ 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.
- ↪ Contrastare, in ogni ambito della società, ogni forma di sopraffazione e prevaricazione a danno degli anziani.
- ↪ 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 solidarietà che garantisca il pieno rispetto della dignità umana.

E' opportuno sottolineare che il passaggio, dalla individuazione dei diritti di cittadinanza riconosciuti dall'ordinamento giuridico alla effettività del loro esercizio nella vita delle persone anziane, è assicurato dalla creazione, dallo sviluppo e dal consolidamento di una pluralità di condizioni che vedono implicate le responsabilità di molti soggetti. Dall'azione di alcuni di loro dipendono l'allocazione delle risorse (organi politici) e la crescita della sensibilità sociale (sistema dei media, dell'istruzione e dell'educazione).

Tuttavia, se la tutela dei diritti delle persone anziane è certamente condizionata da scelte di carattere generale proprie della sfera della politica sociale, non di minore portata è la rilevanza di strumenti di garanzia che quella stessa politica ha voluto: il difensore civico regionale e locale, l'Ufficio di pubblica tutela (UPT) e l'Ufficio di Relazione con il Pubblico (URP). Essi costituiscono un punto di riferimento informale, immediato, gratuito e di semplice accesso per tutti coloro che necessitano di tutela.

<b>FONDAZIONE DI CURA "CITTA' DI GARDONE VAL TROMPIA - ONLUS"</b>	<b>CARTA DEI SERVIZI CDI</b>	DAMM/06 rev.04 12/17  Pagina 15 di 15
---	------------------------------	--

<b>FONDAZIONE DI CURA "CITTA' DI GARDONE VAL TROMPIA - ONLUS"</b>	<b>SCHEDA RECLAMI - SUGGERIMENTI</b>	MAMM/10 rev.00 04/14  Pagina 1 di 1
---	--------------------------------------	--

Per la segnalazione di osservazioni, reclami, consigli.

Prot. N

Modalità di segnalazione:

- Verbale
- Telefonica
- Via fax
- Lettera
- E-mail
- Modulo

Effettuata dall'ospite:

Sig/Sig.ra  
Accolta presso il nucleo:

Effettuata da un familiare:

Sig/ Sig.ra  
Parente dell'ospite  
Grado di parentela  
Accolto/a presso il servizio: RSA  CDI  MAP

Residente in \_\_\_\_\_ provincia di \_\_\_\_\_ via \_\_\_\_\_

OGGETTO DELLA SEGNALAZIONE

-----  
-----  
-----  
-----  
-----  
-----  
-----  
-----  
-----

Data evento segnalato:  
Data registrazione:  
Firma: