VITTUONE S.r.l.

CARTA DEI SERVIZI
CDI "IL GELSO"

GENNAIO 2024

VITTUONE: VIA MILANO N.51-53 – TEL.E FAX 02/90119302
WEB: www.avvittuone.it – E-MAIL: rsailgelsovittuone@avvittuone.it

INDICE: **Pagina**

- Generalità dell'opuscolo 3
- Valori - Missione del CDI 4
- Presentazione del CDI 5
- Informazioni su attività e servizi 7
- Standard di qualità, impegni e programmi 11
- Tutela e partecipazione 12

ALLEGATI:

A) Retta di soggiorno 15
B) Questionario di soddisfazione degli ospiti e dei familiari 16
C) Modulo per osservazioni e suggerimenti 21
D) Dichiarazione composizione retta 22
E) Tutela privacy 23
F) Menù tipo estivo e invernale 24
G) Regolamento del CDI 26
H) Carta dei Diritti della persona anziana 31
I) Listino Parrucchiere 35

VITTUONE: VIA MILANO N.51-53 – TEL. E FAX 02/90119302
WEB: www.avvittuone.it – E-MAIL: rsailgelsovittuone@avvittuone.it

GENERALITA' DELL'OPUSCOLO

Gentile Signora/Signore,

Il fascicolo che Le presentiamo costituisce la "Carta dei Servizi" del CDI "Il Gelso" di Vittuone, Via Milano, 51/53.

E' il documento che Le permetterà di prendere rapidamente visione dei servizi offerti, dell'organizzazione del centro diurno e Le consentirà di venire a conoscenza degli obiettivi orientati all'umanizzazione della struttura.

La Carta dei Servizi, oltre al peculiare aspetto informativo, assume la caratteristica di strumento propedeutico allo sviluppo del progetto socio-sanitario che La riguarda in prima persona.

Lei, con i Suoi familiari, rappresentate un ruolo determinante all'interno dell'équipe assistenziale: perciò Vi invitiamo a sostenere il progetto contribuendo ad offrirci consiglio ed a segnalare eventuali disservizi.

Il nostro personale farà tutto il possibile per venire incontro alle Sue esigenze e per garantirLe un confortevole soggiorno.

La Direzione
AV Vittuone S.r.l.

VITTUONE: VIA MILANO N.51-53 – TEL. E FAX 02/90119302
WEB: www.avvittuone.it – E-MAIL: rsailgelsovittuone@avvittuone.it

VALORI

Valori significativi della CDI IL GELSO

- La centralità dell'anziano
- La qualità della vita e la promozione del benessere
- Il ruolo sociale dell'anziano

Il CDI Il Gelso eroga un servizio sociale e riabilitativo "globale" alla Persona autosufficiente e non autosufficiente.

LA MISSION DEL CDI IL GELSO E':

- Garanzia di un'assistenza qualificata
- Ricerca di ottimali livelli di benessere
- Mantenimento, dov'è possibile, della capacità funzionale esistente della persona non autosufficiente
- Approccio globale della persona con interventi mirati
- Informazione continua del personale onde sostenere la motivazione e rivalutarne la preparazione professionale
- Miglioramento delle capacità relazionali dell'équipe assistenziale

VITTUONE: VIA MILANO N.51-53 – TEL. E FAX 02/90119302
WEB: www.avvittuone.it – E-MAIL: rsailgelsovittuone@avvittuone.it

PRESENTAZIONE DEL CDI

Fini istituzionali

La Mission istituzionale del CDI IL GELSO è quella di erogare servizi assistenziali, sanitari e riabilitativi in regime diurno a favore della popolazione ultrasessantacinquenne parzialmente autosufficiente o a rischio di perdita di autonomia, secondo le modalità previste dai piani assistenziali nazionali e regionali.
Il CDI IL GELSO accoglie persone con compromissione dell'autosufficienza:

- affette da pluripatologie cronico-degenerative, fra le quali anche le demenze, ma senza gravi disturbi comportamentali;
- di norma di età superiore ai 65 anni;
- sole, anche con un discreto livello di autonomia ma a rischio di emarginazione dalle cure, oppure inserite in un contesto familiare o solidale, per le quali l'assistenza domiciliare risulta insufficiente o troppo onerosa;
- che si trovano in condizioni psico-fisiche tali da raggiungere con un trasporto protetto il servizio territoriale.

Il CDI IL GELSO si pone come servizio con funzione intermedia nella rete dei servizi tra l'assistenza domiciliare integrata e le strutture di ricovero.

Soggetto gestore

Il soggetto gestore del CDI IL GELSO è AV Vittuone S.r.l., società di capitale, con sede legale a Milano in via Cappuccini 4, Codice Fiscale / Nr. iscrizione Registro Imprese di Milano 05944080968.
La filosofia della società è quella di generare integrazione ed apertura al territorio, attivazione di iniziative a carattere socio culturale (in collegamento con organizzazioni già attive ed operative), apertura fisica degli spazi a verde alla comunità, conferenze a tema socio-assistenziale rivolte alla cittadinanza.

Ubicazione

La struttura, di recente realizzazione, si trova in Vittuone (MI) all'indirizzo:
Via Milano n. 51/53 - Vittuone
Tel./ Fax. 02 90119302
E-mail: **rsailgelsovittuone@avvittuone.it**
Per informazioni e visite guidate del CDI "Il Gelso" si consiglia di contattare la Direzione del "Il Gelso".
La struttura è raggiungibile con i seguenti mezzi :

- Treno : FS stazione di Vittuone;
- Auto : le principali arterie per raggiungere il comune di Vittuone sono:
  - l'autostrada Milano/Torino (uscita Arluno);
  - la Statale 11 (Milano-Magenta).

Il Centro Diurno Integrato "Il Gelso"

Il CDI "Il Gelso" è collocato al piano terra , di nuova realizzazione, all'interno della quale vi sono la RSA "Il Gelso" di 120 posti letto residenziali e la RSA "Orchidea" di 20 posti letto residenziali. Il CDI ha una capacità recettiva di 20 utenti.

L'area dedicata al CDI IL GELSO si compone di:

- Una sala polifunzionale per soggiorno, sala pranzo, socializzazione ed animazione, sala TV;
- Due locali riposo;
- Una sala per attività occupazionali;
- 4 servizi igienici, di cui 2 per disabili;
- Un bagno assistito con annesso spogliatoio.

Il CDI condivide inoltre con la RSA l'utilizzo di alcuni spazi:

- Un ambulatorio medico;
- Una palestra di riabilitazione;
- Gli Uffici Amministrativi;
- La reception;
- L'angolo bar attrezzato con erogatori automatici;
- Lo spazio verde esterno.

Il personale socio-sanitario-assistenziale

La stretta integrazione fra le diverse professionalità costituisce un carattere distintivo della Struttura ed in particolare del CDI IL GELSO nel quale operano il medico, l'infermiere, il fisioterapista, l'educatore e gli ausiliari socio-assistenziali che soddisfano, per qualità e quantità, gli standard disposti dalla Regione Lombardia per l'accreditamento; tutte le attività del CDI sono coordinate dal Direttore di Struttura e dal Direttore Sanitario.

Principi fondamentali dell'attività

L'attività del CDI IL GELSO si svolge nel rispetto dei seguenti principi fondamentali:

- Eguaglianza: ogni persona ha diritto di ricevere l'assistenza e le cure più appropriate, senza discriminazione di sorta.
- Imparzialità: i comportamenti degli operatori verso gli ospiti sono ispirati a criteri etici di obiettività ed imparzialità.
- Continuità: il CDI IL GELSO assicura la continuità e regolarità delle cure.
- Partecipazione: il CDI IL GELSO garantisce all'ospite la partecipazione alla prestazione del servizio attraverso un'informazione corretta e completa. Garantisce altresì la possibilità di esprimere la propria valutazione sulla qualità delle prestazioni erogate e di inoltrare reclami o suggerimenti per il miglioramento dei servizi. Favorisce i rapporti e la collaborazione con le associazioni di volontariato e di tutela dei diritti.

VITTUONE: VIA MILANO N.51-53 – TEL. E FAX 02/90119302
WEB: www.avvittuone.it – E-MAIL: rsailgelsovittuone@avvittuone.it

- Efficacia ed efficienza: il servizio è erogato in modo da garantire un ottimale rapporto tra le risorse impiegate, attività svolte e risultati ottenuti.

INFORMAZIONI SU ATTIVITA' E SERVIZI

IL CDI IL GELSO offre accoglienza ad ospiti ultrasessantacinquenni parzialmente autosufficienti o a rischio di perdita di autonomia.
La permanenza presso il CDI IL GELSO può essere sia a tempo indeterminato che per brevi periodi.

A completamento delle informazioni di seguito fornite, sono riportati in ***Allegato A e G*** rispettivamente la ***Retta di Soggiorno*** ed il ***Regolamento*** del CDI IL GELSO.

Inoltre, al fine di avere sempre presente l'obiettivo ultimo, è riportata in ***Allegato H*** la ***Carta dei Diritti della persona anziana***.

Accoglienza e presa in carico al CDI IL GELSO

I familiari o l'interessato che intendono usufruire dei servizi erogati dal CDI devono prendere appuntamento con l'Ufficio Accoglienza, dal Lunedì al Venerdì (dalle 9:00 alle 13:30 e dalle 14:00 alle 17:00) preposto a fornire tutte le informazioni sul Centro e sulle modalità e tempistiche di inserimento degli ospiti.

Le modalità di ammissione e accoglienza in CDI IL GELSO sono le seguenti:

a) contatto con Ufficio Accoglienza per avviare la procedura di ammissione;
b) conferma all'ospite, o ai familiari, della data e dell'ora di ingresso;
c) comunicazione a tutto il personale (e relativi servizi alberghieri) della data e orario di ingresso del nuovo ospite tramite documentazione scritta;
d) all'atto dell'ingresso, il personale provvederà ad accogliere ed accompagnare in Soggiorno l'ospite ed i familiari illustrando agli stessi gli spazi del centro e l'organizzazione dei servizi interni;
e) all'interno del Centro è presente l'équipe multidisciplinare composta dal medico, dall'infermiere, dal fisioterapista, dall'educatore e dagli addetti socio assistenziali, tutti identificabili a mezzo di tesserino di riconoscimento, che provvederanno a presentarsi e prendere in carico l'ospite; successivamente, l'ospite viene sottoposto ad una valutazione multidisciplinare che permetterà la stesura del Piano di Assistenza Individualizzato che garantisce il coordinamento degli interventi socio-sanitario-assistenziali.
f) Il CDI IL GELSO è in grado di effettuare prelievi ematici per esami ematochimici, esame urine ed esame feci quando prescritti dal medico di medicina generale dell'ospite.
   Verranno concordati coi familiari i tempi e le modalità di esecuzione degli stessi.

VITTUONE: VIA MILANO N.51-53 – TEL. E FAX 02/90119302
WEB: www.avvittuone.it – E-MAIL: rsailgelsovittuone@avvittuone.it

Lista d'attesa

Per l'inserimento dell'ospite in lista d'attesa è necessaria la compilazione, da parte dell'ospite e/o di delegato e/o ADS, della "Domanda di inserimento" da effettuarsi presso l'Ufficio Accoglienza del CDI IL GELSO; l'ospite e/o il delegato e/o ADS sono tenuti a versare alla Direzione, al momento dell'ingresso in Struttura, un DEPOSITO CAUZIONALE FRUTTIFERO di importo pari ad una mensilità (30 giorni) della retta di soggiorno, a garanzia dell'adempimento di ogni obbligazione scaturente dal contratto di inserimento. Tale deposito verrà interamente restituito entro 20 giorni dalla data di dimissione dalla struttura.

Non sono quantificabili i tempi medi di attesa per l'ingresso.

Dimissioni - Assenza temporanea - Sospensione

La comunicazione della data di dimissione da parte dell'ospite e/o del delegato e/o ADS deve essere fatta presso l'Ufficio Accoglienza, con un preavviso minimo di 7 giorni, il quale provvederà a trasmettere tale informazione all'equipe socio-sanitaria tramite mail.
E' facoltà dell'équipe socio-sanitaria, dopo un periodo iniziale di osservazione di 15 giorni, decidere di dimettere l'ospite se non rispondente ai requisiti richiesti all'ammissione.
(Regolamento Allegato G "Condizioni di accoglienza")
Al termine della giornata, la famiglia deve necessariamente confermare al ricevimento la presenza dell'ospite per il giorno successivo.
E' possibile sospendere il servizio per non più di due settimane con un preavviso di 10 giorni. Per questo periodo non verrà addebitato alcun importo. Se il periodo si prolunga verrà chiesto un importo di 15 euro al giorno.
Oltre i 15 giorni di assenza si perde il diritto alla conservazione del posto che può essere occupato immediatamente senza alcun obbligo di preavviso da parte dell'ente.
Per situazioni particolari il Direttore di struttura è disponibile per cercare la migliore soluzione possibile.

VITTUONE: VIA MILANO N.51-53 – TEL. E FAX 02/90119302
WEB: www.avvittuone.it – E-MAIL: rsailgelsovittuone@avvittuone.it

Orari di apertura e giornata tipo

Il CDI IL GELSO è aperto dal Lunedì al Venerdì dalle ore 9.00 alle ore 17.00, esclusi i giorni festivi.

La giornata tipo è così articolata:

9,00	Arrivo presso il Centro, colazione, igiene personale, bagno assistito (da programma settimanale), somministrazione terapie
9,30 - 12.00	Attività occupazionale individuale e di gruppo; attività di riabilitazione individuale e di gruppo.
12,00 - 13,00	Pranzo e somministrazione terapia
13,00 - 14,00	Riposo
14,00 - 16,30	Attività occupazionale individuale e di gruppo; attività di riabilitazione individuale e di gruppo. Merenda.
16.30 - 17,00	Termine attività e rientro a domicilio

Servizio ristorazione

I pasti vengono preparati internamente alla struttura e sono serviti nella sala da pranzo.

Il menù, esposto nel salone soggiorno e proposto giornalmente, consente alcune possibilità di scelta. Esso può essere personalizzato - solo su indicazione del Medico - a fronte di particolari problemi di masticazione e/o deglutizione.

Per completezza di informazione si riporta in ***Allegato F*** un menù tipo settimanale e giornaliero sia estivo che invernale.

Servizio parrucchiere

All'interno della struttura è attivo il servizio di parrucchiera. Le eventuali prestazioni richieste sono a pagamento secondo il listino esposto.

VITTUONE: VIA MILANO N.51-53 - TEL. E FAX 02/90119302
WEB: www.avvittuone.it - E-MAIL: rsailgelsovittuone@avvittuone.it

Servizio podologo

Il servizio di Podologo è a carico dell'ospite secondo le tariffe del professionista

Prelievi ematici

Il CDI IL GELSO è in grado di effettuare prelievi ematici per esami ematochimici, esame urine ed esame feci quando prescritti dal medico di medicina generale dell'ospite.
Verranno concordati coi familiari i tempi e le modalità di esecuzione degli stessi.

L'attività religiosa

L'assistenza religiosa e spirituale è assicurata dal parroco del paese.
Gli ospiti aderenti ad altre convinzioni religiose possono chiedere l'assistenza secondo la propria fede. L'equipe educativa, ogni giovedì mattina, organizza e gestisce la Messa presso il salone polivalente per tutti gli ospiti. Tale attività, che rientra nella sfera spirituale dell'anziano, viene effettuata con il parroco del paese.

Servizio ricevimento

Il ricevimento è un servizio attivo e presidiato dalle ore 8.00 alle ore 20.00.

Oggetti personali

Si suggerisce di non tenere per sé oggetti personali di valore o grosse somme di denaro per i quali la Direzione non risponde in caso di eventuali smarrimenti o furti.
E' vietato introdurre oggetti che possano arrecare danno a persone o cose.
La Direzione declina ogni responsabilità in caso di smarrimento e danno/rottura del presidio o ausilio di proprietà dell'ospite come ad esempio dentiere, protesi acustiche, occhiali e ogni altra protesi e ausilio in uso al singolo ospite.

Orario di visita

Dalle ore 10.00 alle ore 16.00 (escluso 12.00-13.00 orario del pasto).

Fumo

Per rispetto della propria e dell'altrui salute oltre che per ragioni di sicurezza è vietato fumare in tutta l'area interna della Struttura.

VITTUONE: VIA MILANO N.51-53 – TEL. E FAX 02/90119302
WEB: www.avvittuone.it – E-MAIL: rsailgelsovittuone@avvittuone.it

Norme antincendio

La Struttura è dotata di un piano di emergenza con specifiche procedure operative in grado di scattare tempestivamente ed in modo preordinato. Il piano di emergenza è finalizzato a:

- ridurre al minimo i pericoli cui possono incorrere gli ospiti a causa di eventi calamitosi (incendi, terremoti, ecc...);
- portare soccorso alle persone eventualmente colpite;
- delimitare e controllare l'evento al fine di ridurre i danni ed i rischi.

Il personale del CDI IL GELSO è stato addestrato ad intervenire in caso di incendio per tutelare la sicurezza degli ospiti.

STANDARD DI QUALITA', IMPEGNI E PROGRAMMI

Il CDI IL GELSO fornisce assistenza assicurando qualità, in un ambiente che valorizza i rapporti umani e che mira alla tutela della persona.
Gli impegni e programmi di miglioramento rispetto agli attuali standard di qualità sono definiti dalla Direzione, sia in coerenza con l'orientamento aziendale di tendere al costante miglioramento dei servizi offerti agli Ospiti, sia per periodica necessità di adeguamento alle nuove richieste provenienti dalla normativa Nazionale e Regionale, finalizzate alla migliore tutela dei cittadini.

Aspetti strutturali e organizzativi

L'edificio è di nuova costruzione e soddisfa tutti i requisiti strutturali previsti in materia dalla normativa della Regione Lombardia. La documentazione relativa al funzionamento e all'accreditamento è depositata presso la Direzione.

Qualità delle prestazioni

I responsabili per la gestione della qualità dei servizi offerti hanno orientato la propria attenzione sui seguenti obiettivi:

- estendere la personalizzazione degli interventi;
- sviluppare l'integrazione tra le diverse figure professionali che compongono l'équipe;
- migliorare i livelli di comunicazione con gli ospiti e i familiari;
- favorire la partecipazione degli ospiti al miglioramento del servizio;
- consolidare e potenziare le esperienze e le attività socio educative.

VITTUONE: VIA MILANO N.51-53 – TEL. E FAX 02/90119302
WEB: www.avvittuone.it – E-MAIL: rsailgelsovittuone@avvittuone.it

Formazione

I piani formativi del personale sono studiati con l'obiettivo di realizzare un miglioramento continuo della qualità dei servizi offerti. Tutti i profili professionali sono coinvolti nei processi formativi finalizzati a:

- migliorare la comunicazione;
- favorire lo sviluppo del lavoro di èquipe;
- garantire il costante aggiornamento degli operatori;
- migliorare il benessere organizzativo.

Il controllo dei risultati della formazione è esercitato dalla Direzione in qualità di responsabile per la pianificazione e sviluppo dei programmi.

Strumenti di verifica e controllo

Al fine di verificare e controllare il gradimento dei servizi offerti sono previsti:

- somministrazione annuale di un ***Questionario di soddisfazione ospiti e famiglia***, come riportato in ***Allegato B***. La diffusione dei dati avviene attraverso pubblicazione del fascicolo dati customer.
- incontri periodici con i familiari per la presentazione dei programmi ed i progetti, per la condivisione degli obiettivi e lo scambio delle informazioni.

TUTELA E PARTECIPAZIONE

Il CDI IL GELSO considera fondamentali i rapporti con gli ospiti ed i loro familiari.

Informazione, Servizio Accoglienza e visite guidate

La predisposizione e diffusione di documenti informativi (Carta dei Servizi, Regolamento, Accordo di Inserimento, ecc.) costituisce uno dei principali canali di informazione.

Il Servizio Accoglienza è a disposizione degli utenti e dei familiari per fornire informazioni e migliorare la qualità dei servizi:

- assicura informazione, accoglienza, tutela e partecipazione;
- facilita l'accesso attraverso informazioni sulle attività e i servizi erogati;
- raccoglie suggerimenti e osservazioni;
- gestisce reclami e segnalazioni.

VITTUONE: VIA MILANO N.51-53 – TEL. E FAX 02/90119302
WEB: www.avvittuone.it – E-MAIL: rsailgelsovittuone@avvittuone.it

Il Servizio Accoglienza è anche preposta all'organizzazione di visite guidate alla struttura da parte di utenti potenziali, loro familiari e operatori sociali del territorio.

Tutela

Il CDI IL GELSO esercita la funzione di tutela nei confronti dell'ospite il quale può formulare suggerimenti e presentare reclami per iscritto o verbalmente.

Il CDI IL GELSO darà immediata risposta per le segnalazioni ed i reclami che si presentano di facile soluzione, altrimenti predisporrà verifica e approfondimento del reclamo riservandosi risposta scritta entro i 10 giorni successivi.

Chiunque volesse esprimere le proprie osservazioni od inoltrare reclami può farlo tramite:

- colloquio con il Servizio Accoglienza o con la Direzione;
- lettera in carta semplice;
- comunicazione da depositare nel box rosso della posta adiacente alla reception;
- segnalazione a mezzo fax;
- segnalazione tramite mail all'indirizzo rsailgelsovittuone@libero.it,

Presso la Reception è disponibile un ***Modulo per osservazioni e suggerimenti*** da presentare al Servizio Accoglienza o alla Direzione della struttura, come riportato in ***Allegato C***.

Sportello legale gratuito per ADS (Amministratore di Sostegno)

AV Vittuone S.r.l. promuove un programma di informazione e sensibilizzazione, con l'ausilio di specialisti del settore in materia di Diritto di Protezione Giuridica, con particolare riferimento all'istituto dell'Amministratore di Sostegno. Per poter accedere allo sportello per ADS è sufficiente chiedere informazioni presso il nostro ricevimento.

Informazione, privacy e sicurezza

Al fine di gestire privacy, informazione e sicurezza si è previsto quanto segue:

- trattamento e gestione dei dati personali secondo la normativa sulla privacy di cui al D.Lgs. 196/2003; l'utilizzo dei dati personali viene autorizzato attraverso sottoscrizione di apposito modulo di ***Tutela privacy***, secondo ***Allegato E;***
- riconoscibilità del personale attraverso apposito cartellino d'identificazione e divise differenziate;

VITTUONE: VIA MILANO N.51-53 – TEL. E FAX 02/90119302
WEB: www.avvittuone.it – E-MAIL: rsailgelsovittuone@avvittuone.it

- accurata comunicazione dell'iter assistenziale all'ospite e/o al parente e/o all'ADS da parte dell'équipe;
- sicurezza tecnologica e impiantistica delle attrezzature, anche nei riguardi di possibili incidenti.

VITTUONE: VIA MILANO N.51-53 – TEL. E FAX 02/90119302
WEB: www.avvittuone.it – E-MAIL: rsailgelsovittuone@avvittuone.it

Allegato A

RETTA DI SOGGIORNO

L'importo della retta di soggiorno dovuta dalla famiglia e/o dal delegato e/o dall'ADS, al netto del contributo regionale è di 35 € al giorno.
La famiglia e/o il delegato e/o l'ADS sono tenuti a versare alla Direzione, al momento dell'ingresso in Struttura, un DEPOSITO CAUZIONALE FRUTTIFERO di importo pari ad una mensilità (30 giorni) della retta di soggiorno.
La quota mensile verrà calcolato sulle giornate presenza e sarà fatturata alla fine del mese.
Qualora nel corso del mese l'ospite non si presenti ma mantenga l'impegno del posto anziché Euro 35 per quel giorno (o giorni) verrà addebitato una retta ridotta di Euro 15/giorno.
Salvo accordi speciali assunti con il Direttore di struttura.
Il CDI mette inoltre a disposizione degli ospiti che lo richiedano un servizio di trasporto da e per la loro abitazione con un costo giornaliero di Euro ..... IVA inclusa. In fase di revisione
La fattura verrà consegnata all'ospite, al parente o Ads secondo le istruzioni ricevute.
Il pagamento della suddetta fattura deve avvenire entro i primi giorni del mese successivo alla data di fattura.
In caso di ritardato pagamento oltre il 15 del suddetto mese la società AV VITTUONE SRL si riserva di applicare gli interessi di mora nella misura di 5 punti oltre il tasso legale.

La retta include:

- prestazioni medico-infermieristiche;
- prestazioni assistenziali e cura della persona;
- prestazioni di fisioterapia;
- servizio di animazione;
- servizio di ristorazione;
- servizio religioso
- colazione, pranzo, merenda

La retta esclude:

- farmaci;
- ausili per l'incontinenza;
- parrucchiere e podologo: le eventuali prestazioni richieste seguono un listino prezzi interno alla struttura;
- servizio trasporto ospiti

Si informa che il corrispettivo della retta giornaliera potrà subire, nel corso del soggiorno, delle modifiche o adeguamenti con preavviso minimo di 30 giorni.
Secondo le disposizioni previste dal DGR 26316 del 21/03/1997, verrà rilasciata all'ospite una ***Dichiarazione composizione retta***, che viene riportata in ***Allegato D***.

VITTUONE: VIA MILANO N.51-53 – TEL. E FAX 02/90119302
WEB: www.avvittuone.it – E-MAIL: rsailgelsovittuone@avvittuone.it

Allegato B

QUESTIONARIO DI SODDISFAZIONE OSPITI E FAMIGLIA

Il questionario di soddisfazione ospiti e famiglia è stato studiato con le caratteristiche seguenti:

- *Periodicità:* con cadenza annuale, per consentire la comparazione dei dati e verificare su quali aspetti aumenta o diminuisce il gradimento;
- *Consegnato:* alla famiglia, in allegato alla fattura del mese nel periodo nel quale si vuole far partire l'indagine di valutazione.
- *Semplice*: per poter dare in maniera più immediata le risposte.
- *Anonimo:* la famiglia e/o l'ospite in questo modo si sente più libero di esprimere il proprio giudizio.
- *Oggetto di un'elaborazione:* i dati raccolti attraverso i questionari si traducono in stimoli utili alla programmazione ed alla gestione delle attività, in modo da poter essere utilizzati come risorse per l'innovazione ed il miglioramento del servizio;
- *Divulgazione dei risultati:* tramite affissione presso il ricevimento di un fascicoletto contenente i grafici con codice colore, con le percentuali relative alle singole domande che compongono il questionario. Il fascicoletto di diffusione è accompagnato da una lettera di presentazione da parte della Direzione.

VITTUONE: VIA MILANO N.51-53 – TEL. E FAX 02/90119302
WEB: www.avvittuone.it – E-MAIL: rsailgelsovittuone@avvittuone.it

FAC SIMILE DI CUSTOMER

DATI ANAGRAFICI FAMILIARE:

Grado di parentela con l'ospite : o Figlio/a o Altro (Specificare :.....)

Età: .....

Sesso : o Donna o Uomo

DATI ANAGRAFICI DELL' OSPITE :

Età : .....

Da quanto tempo è ospite della struttura:

o meno di 6 mesi

o Tra i 6 mesi e 1 anno

o più di 1 anno

ATTIVITA' ASSISTENZIALI

Giudizio: 1= molto negativo; 6= molto positivo

DOMANDE	1	2	3	4	5	6
1. Quanto sono importanti per il benessere dell'ospite le attività Assistenziali svolte dagli operatori (ASA/OSS) ?						
2. Quanto pensa che gli operatori di assistenza siano disponibili e attenti ai bisogni dell'ospite ?						
3. Quanto è soddisfatto delle attività che svolgono gli operatori di assistenza (ASA/OSS)?						

ATTIVITA' FISIOTERAPICHE

Giudizio: 1= molto negativo; 6= molto positivo

DOMANDE	1	2	3	4	5	6
4. Quanto sono importanti per l'ospite le attività fisioterapiche?						
5. Quanto pensa che i fisioterapisti siano disponibili e attenti ai bisogni dell'ospite?						

VITTUONE: VIA MILANO N.51-53 – TEL. E FAX 02/90119302
WEB: www.avvittuone.it – E-MAIL: rsailgelsovittuone@avvittuone.it

6. Quanto è soddisfatto delle attività che svolgono i fisioterapisti?						

ATTIVITA' INFERMIERISTICHE

Giudizio: 1= molto negativo; 6= molto positivo

DOMANDE	1	2	3	4	5	6
7. Quanto sono importanti per l'ospite le attività infermieristiche?						
8. Quanto pensa che gli infermieri siano disponibili e attenti ai bisogni dell'ospite?						
9. Quanto è soddisfatto delle attività che svolgono gli infermieri?						

ATTIVITA' MEDICHE

Giudizio: 1= molto negativo; 6= molto positivo

DOMANDE	1	2	3	4	5	6
10. Quanto è importante l'attività del medico per l'ospite?						
11. Quanto pensa che il medico sia disponibile ed attento alle necessità Mediche dell'ospite?						
12. Quanto è soddisfatto della completezza delle informazioni sullo stato di salute dell'ospite?						
13. Quanto è soddisfatto delle attività mediche?						

ATTIVITA' DI ANIMAZIONE

Giudizio: 1= molto negativo; 6= molto positivo

DOMANDE	1	2	3	4	5	6
14.Quanto sono importanti per l'ospite le attività di animazione?						
15.Quanto pensa che l'educatore sia disponibile e attento?						
16.Quanto è soddisfatto delle attività di animazione ?						
17.Quanto è soddisfatto delle iniziative aperte al pubblico che periodicamente si svolgono in Residenza?						
18. Quanto ritiene funzionali ed adeguati gli spazi per le varie attività?						

VITTUONE: VIA MILANO N.51-53 – TEL. E FAX 02/90119302
WEB: www.avvittuone.it – E-MAIL: rsailgelsovittuone@avvittuone.it

ASPETTI ALBERGHIERI

Giudizio: 1= molto negativo; 6= molto positivo

DOMANDE	1	2	3	4	5	6
19.Quanto sono importanti per l'ospite gli aspetti alberghieri?						
20.Quanto è soddisfatto della qualità dei pasti?						
21.Quanto è soddisfatto del servizio lavanderia dell'ospite?						
22.Quanto è soddisfatto del servizio lavanderia della biancheria di struttura?						
23. Quanto è soddisfatto del servizio pulizia della struttura?						
24. Quanto è soddisfatto, nell'insieme, degli aspetti alberghieri						

ASPETTI RELAZIONALI

Giudizio: 1= molto negativo; 6= molto positivo

DOMANDE	1	2	3	4	5	6
25.Quanto sono importanti le relazioni con il personale di struttura?						
26.Quanto è informato circa le attività che riguardano la struttura (feste, iniziative, ecc.)?						
27.Quanto è soddisfatto della completezza delle informazioni che riguardano l'ospite?						
28.Quanto è soddisfatto, nell'insieme, delle relazioni con il personale di struttura?						
29. Quanto è soddisfatto dell'accoglienza riservata all'ospite all'ingresso in struttura?						
30. Quanto è soddisfatto dell'accoglienza a lei riservata quando viene in Residenza o telefona						
31. Quanto è soddisfatto complessivamente della Residenza?						

32. C'è qualche altro elemento - al di là delle attività e degli aspetti sopra analizzati – che Lei considera altamente insoddisfacente o altamente soddisfacente?

.....

.....

.....

VITTUONE: VIA MILANO N.51-53 – TEL. E FAX 02/90119302
WEB: www.avvittuone.it – E-MAIL: rsailgelsovittuone@avvittuone.it

.....
.....
.....

33. Ci sono delle tipologie di servizio che riterrebbe utile suggerirci – tali da poterle inserire nella nostra offerta attuale – sia rispetto alle vostre necessità che a quelle degli ospiti?

.....
.....
.....
.....
.....
.....

34. Ci sono invece dei servizi che Lei ritieni inutili nel nostro panorama di offerta rispetto alla vostra esperienza?

.....
.....
.....
.....
.....
.....

VITTUONE: VIA MILANO N.51-53 – TEL. E FAX 02/90119302
WEB: www.avvittuone.it – E-MAIL: rsailgelsovittuone@avvittuone.it

Allegato C

MODULO PER OSSERVAZIONI E SUGGERIMENTI

Effettuato da: _____

Ospite di riferimento: _____

Periodo del disservizio: _____

Area disservizio:

- Servizi socio-sanitari:
  - Area medica ☐
  - Area infermieristica ☐
  - Area fisioterapia ☐
  - Area assistenza alla persona ☐
  - Area animazione ☐
- Servizi alberghieri:
  - Ristorazione ☐
  - Pulizia ☐
  - Lavanderia ☐
- Altro: ☐

Descrizione del disservizio:

_____

_____

_____

_____

_____

_____

_____

_____

Data _____ Firma _____

VITTUONE: VIA MILANO N.51-53 – TEL. E FAX 02/90119302
WEB: www.avvittuone.it – E-MAIL: rsailgelsovittuone@avvittuone.it

Allegato D

DICHIARAZIONE COMPOSIZIONE RETTA

Anno xxxx

Signor/Signora (codice fiscale)
Ospite Dal _____ al _____

In conformità al dgr n.26316 del 21/03/1997, alle circolari Regionali n.4 e n.12 del 03/03/2004 e per i fini previsti dalle legge:

SI DICHIARA

Per il/la Sig./Sig.ra xxxxxxxxxxxxxx sono stati versati a titoli rette/prestazioni € xxxxxx per il periodo dell'anno xxxx da xx/xx/xxxx al xx/xx/xxxx per giorni xxx.

COMPOSIZIONE DELLA RETTA GIORNALIERA
In conformità alle Linee Guida del Ministero della Sanità n.° 1/94 del 31.03.1994

	Col. A Costi sanitari	Col. B (*) Costi non sanitari	Col. C Totale
1) Costo del Servizio			
2) Contributo SSN			
3) Costi a carico dell'Ospite			

ELENCO PAGATORI

Nominativo	**Codice fiscale**	**Importo**
xxxxxxxx	xxxxxxxxxxx	xxxxxxx

(*) Si dichiara che i costi sopracitati non esauriscono l'entità dei costi non sanitari.

Data _____ Firma_____

VITTUONE: VIA MILANO N.51-53 – TEL. E FAX 02/90119302
WEB: www.avvittuone.it – E-MAIL: rsailgelsovittuone@avvittuone.it

Allegato E

TUTELA PRIVACY

AUTORIZZAZIONE LEGGE 196/03
(CODICE IN MATERIA DI PROTEZIONE DEI DATI PERSONALI)

Vittuone,

Il/la sottoscritto/a _____ dichiara di aver ricevuto per iscritto da parte della Direzione le informazioni di cui alla legge 196/03.

In particolare dichiara di aver liberamente preso atto che i dati raccolti al momento della presentazione della domanda di inserimento saranno utilizzati per la gestione dell'inserimento presso il Centro Diurno Integrato "Il Gelso" di Vittuone e che gli è stato riconosciuto il diritto di conoscere, cancellare, rettificare, aggiornare, integrare ed opporsi al trattamento dei dati stessi nonché gli altri diritti identificati nella legge 196/03.

Per far valere i propri diritti, potrà rivolgersi alla Direzione dell'Ente.

Di conseguenza vengono autorizzati il titolare, il responsabile e gli incaricati dell'Istituto al trattamento dei dati personali ed alla comunicazione dei medesimi, ai fini istituzionali, ad altri enti pubblici, medici, organismi sanitari, con particolare ed espresso riferimento a quelli riguardanti lo stato di salute, necessari per la gestione del ricovero e la tutela sanitaria.

In fede

.....

VITTUONE: VIA MILANO N.51-53 – TEL. E FAX 02/90119302
WEB: www.avvittuone.it – E-MAIL: rsailgelsovittuone@avvittuone.it

Allegato F

MENU' ESTIVO

	PRANZO	CENA
LUNEDI'	RISOTTO CON CARCIOFI HAMBURGER PATATE AL FORNO FRUTTA FRESCA DI STAGIONE	MINESTRONE DI VERDURE TONNO SPINACI AL BURRO FRUTTA FRESCA DI STAGIONE
MARTEDI'	FUSILLI AL PESTO PARMIGIANA DI MELANZANE FRUTTA FRESCA DI STAGIONE	RISO AL POMODORO CIMA GENOVESE COSTE ALL'AGRO FRUTTA FRESCA DI STAGIONE
MERCOLEDI'	PASTA ALLA CARBONARA BOCCONCINI DI PETTO DI POLLO ZUCCHINE TRIFOLATE FRUTTA FRESCA DI STAGIONE	PASSATO DI VERDURA CON CROSTINI CARPACCIO DI TACCHINO OLIO E LIMONE FAGIOLINI FRUTTA FRESCA DI STAGIONE
GIOVEDI'	CRESPELLE POLLO PURE' DI PATATE FRUTTA FRESCA DI STAGIONE	PASTA E FAGIOLI INVOLTINI DI PROSCIUTTO AL FORNO ERBETTE FRUTTA FRESCA DI STAGIONE
VENERDI'	PENNETTE AL TONNO COTOLETTA DI MARE CAROTE AL VAPORE FRUTTA FRESCA DI STAGIONE	ZUPPA DI VERDURE GATEAUX TRIS DI VERDURE FRUTTA FRESCA DI STAGIONE
SABATO	RISOTTO CON ZUCCHINE POLPETTONE PISELLI FRUTTA FRESCA DI STAGIONE	MINESTRA D'ORZO PROSCIUTTO COTTO ED EMMENTAL BARBABIETOLE ALL'OLIO FRUTTA FRESCA DI STAGIONE
DOMENICA	LASAGNE ALLA BOLOGNESE TACCHINO TONNATO POMODORI AL FORNO FRUTTA FRESCA DI STAGIONE DOLCE	RAVIOLINI IN BRODO POLPETTE CAROTE SALTATE FRUTTA FRESCA DI STAGIONE

ALTERNATIVE SEMPRE PRESENTI: pasta o riso in bianco, pastina in brodo, semolino

VITTUONE: VIA MILANO N.51-53 – TEL. E FAX 02/90119302
WEB: www.avvittuone.it – E-MAIL: rsailgelsovittuone@avvittuone.it

MENU' INVERNALE

	PRANZO	CENA
LUNEDI	PASTA AI 4 FORMAGGI PETTO DI POLLO IMPANATO AL FORNO BROCCOLETTI FRUTTA FRESCA DI STAGIONE	MINESTRONE CON PASTA SFORMATO DI VERDURE MISTE EMMENTHAL O PROSCIUTTOCOTTO ERBETTE ALL'AGRO FRUTTA FRESCA DI STAGIONE
MARTEDI	RISOTTO ALLA ZUCCA SCALOPPINE AL LIMONE TRIS DI VERDURE FRUTTA FRESCA DI STAGIONE	PASTA E FAGIOLI IN BRODO POLPETTE DI PROSC.COTTO E RICOTTA PROSCIUTTO CRUDO O MOZZARELLA ZUCCHINE TRIFOLATE FRUTTA FRESCA DI STAGIONE
MERCOLEDI	PASTA ALLE VERDURE BRUSCIT CON POLENTA FRUTTA FRESCA DI STAGIONE	PASSATO DI VERDURA CON RISO FRITTATA CON ZUCCHINE SALAME O CRESCENZA COSTE ALL'OLIO FRUTTA FRESCA DI STAGIONE
GIOVEDI	RISOTTO ALLA MONZESE ARROSTO DI LONZA AL LATTE CAROTE AL VAPORE FRUTTA FRESCA DI STAGIONE	RAVIOLI IN BRODO CROCCHETTE DI FORMAGGIO MORTADELLA O TALEGGIO FINOCCHI AL BURRO GRATINATI FRUTTA FRESCA DI STAGIONE
VENERDI	CRESPELLE RICOTTA E SPINACI FILETTO DI NASELLO POMODORO E OLIVE SPINACI BURRO E GRANA FRUTTA FRESCA DI STAGIONE	CREMA DI PATATE PORRI CROSTINI ZUCCHINE RIPIENE FORMAGGIO FRESCO O PROSC. CRUDO PISELLI FRUTTA FRESCA DI STAGIONE
SABATO	PASTA AL POMODORO TRIPPA ALLA MILANESE PURE' DI PATATE FRUTTA FRESCA DI STAGIONE	MINESTRA D'ORZO BOLLITO MISTO CON SALSA VERDE SALAME COTTO O RICOTTA FAGIOLINI ALL'OLIO FRUTTA FRESCA DI STAGIONE
DOMENICA	LASAGNE ALLA BOLOGNESE ARROSTO DI VITELLO CAVOLFIORE GRATINATO FRUTTA FRESCA DI STAGIONE DOLCE	FILINI IN BRODO POLPETTINE AL POMODORO ROBIOLA O PROSCIUTTO COTTO ZUCCHINE TRIFOLATE FRUTTA FRESCA DI STAGIONE

ALTERNATIVE SEMPRE PRESENTI: pasta o riso in bianco, pastina in brodo, semolino

VITTUONE: VIA MILANO N.51-53 – TEL. E FAX 02/90119302
WEB: www.avvittuone.it – E-MAIL: rsailgelsovittuone@avvittuone.it

Allegato G

REGOLAMENTO

VITTUONE: VIA MILANO N.51-53 – TEL. E FAX 02/90119302
WEB: www.avvittuone.it – E-MAIL: rsailgelsovittuone@avvittuone.it

CONDIZIONI DI ACCOGLIENZA

1.a - Accesso

Il CDI IL GELSO eroga servizi assistenziali, sanitari e riabilitativi in regime diurno a favore della popolazione ultrasessantacinquenne con parziale compromissione dell'autosufficienza o a rischio di perdita di autonomia, oppure inserite in un contesto familiare per il quale l'assistenza domiciliare risulta insufficiente o troppo oneroso, secondo le modalità previste dai piani assistenziali nazionali e regionali.
Il CDI IL GELSO accoglie persone con compromissione dell'autosufficienza:

- affette da pluripatologie cronico-degenerative, fra le quali anche le demenze, ma senza gravi disturbi comportamentali;
- di norma di età superiore ai 65 anni;
- sole, anche con un discreto livello di autonomia ma a rischio di emarginazione dalle cure, oppure inserite in un contesto familiare o solidale, per le quali l'assistenza domiciliare risulta insufficiente o troppo onerosa;
- che si trovano in condizioni psico-fisiche tali da raggiungere con un trasporto protetto il servizio territoriale.

In assenza di quanto sopra elencato, l'accesso al CDI IL GELSO è gestito attraverso una lista d'attesa seguendo solo ed esclusivamente il criterio cronologico.

1.b - Documentazione Necessaria

Alla richiesta di accoglienza presso il CDI IL GELSO devono essere allegati:

- Carta Identità in corso di validità (copia)
- Codice fiscale (copia)
- Tesserino Sanitario (copia)
- Tessera esenzione/invalidità (copia)
- Attestazione invalidità - verbale invalidità (copia)
- Documentazione sanitaria relativa a ricoveri ospedalieri con eventuali cartelle cliniche o certificati medici recenti (copia)
- Relazione del medico curante con attestazione delle patologie e delle terapie in corso e dichiarazione che la persona da ospitare è idonea a vivere in comunità ed è esente da malattie infettive, contagiose e psichiche che possano mettere in pericolo la propria o altrui incolumità (originale)
- I familiari degli ospiti sono tenuti a lasciare presso il CDI IL GELSO un cambio completo di vestiario e di indumenti intimi.

Il delegato e/ l'ADS (Amministratore Di Sostegno) si obbliga a sottoscrivere il contratto insieme con l'ospite o eventualmente in nome e per conto dell'ospite stesso o anche a titolo personale assumendosi in ogni caso la responsabilità, eventualmente in solido con l'ospite per ogni obbligazione scaturente dal contratto. Inoltre il delegato, eventualmente insieme

VITTUONE: VIA MILANO N.51-53 - TEL. E FAX 02/90119302
WEB: www.avvittuone.it - E-MAIL: rsailgelsovittuone@avvittuone.it

all'ospite, è il referente del CDI IL GELSO e comunque il soggetto responsabile per ogni questione concernente il rapporto con l'ospite ed ogni aspetto connesso, anche nei confronti di terzi (familiari, conoscenti, ecc.) che siano a qualunque titolo in rapporti con l'ospite.
Il delegato, la famiglia e/o l'ADS dell'ospite è tenuto a fornire il proprio indirizzo, numeri telefonici ed altri codici di reperibilità garantendone espressamente la veridicità e con espresso impegno a comunicare alla Direzione con la massima tempestività ogni variazione. La Direzione si riserva ogni più ampia facoltà di chiedere documentazione ulteriore rispetto a quella sopra indicata.

Si richiama espressamente l'attenzione della famiglia e/o del delegato e/o dell'ADS sul fatto che qualora uno qualsiasi dei documenti presentati al CDI IL GELSO dovesse risultare, in tutto o in parte, falso e/o inesatto e/o incompleto o comunque non perfettamente in regola, lo stesso avrà la facoltà di risolvere il contratto con effetto immediato, anche ai sensi dell'articolo 1456 del Codice Civile, riservata ogni opportuna azione giudiziaria.

2.REGOLAMENTO INTERNO

2.a - L'uso dei servizi comuni

All'ospite spetta il diritto di usare le parti dei servizi a disposizione del CDI IL GELSO nel rispetto dell'uso cui gli stessi sono destinati ed adoperando ogni dovuta diligenza per evitare danni a persone o cose. Resta inteso che l'ospite sarà tenuto a risarcire tutti i danni arrecati a dette persone o cose a causa dell'inosservanza di quanto sopra.

2.b - Il vitto

Il vitto prevede la somministrazione di colazione, pranzo e della merenda.
Qualora venga richiesta anche la somministrazione della cena la stessa verrà addebitata nella fattura del mese secondo le tariffe in vigore.
Il pranzo è composto da portate come da menù stagionale esposto, comprendono vino (se richiesto) e caffè serviti a tavola. Il menù giornaliero viene reso noto a tutti gli ospiti mediante esposizione dello stesso.
Per disposizioni ATS e per opportune norme igieniche non è possibile portare cibi dall'esterno. Eventuali deroghe saranno valutate in équipe.

2.c - Comportamenti e rapporti interpersonali

Gli ospiti devono tenere, fra di loro e con il personale del CDI IL GELSO, rapporti di reciproco rispetto e comprensione. La Direzione resta a disposizione degli ospiti per

VITTUONE: VIA MILANO N.51-53 – TEL. E FAX 02/90119302
WEB: www.avvittuone.it – E-MAIL: rsailgelsovittuone@avvittuone.it

qualsiasi segnalazione di ogni eventuale carenza di qualsiasi tipo nei servizi prestati dal CDI IL GELSO.

L'ospite è invitato a curare la propria immagine ed igiene personale, per se stesso per offrire agli altri ospiti una presenza gradevole. Sono vietati all'ospite tutti i comportamenti e gli atti anche potenzialmente dannosi a sé e/o ad altre persone e/o cose, nonché ogni comportamento non decoroso e civile, ed in particolare è vietato:

- portare animali nel CDI IL GELSO;
- utilizzare apparecchi rumorosi che possano arrecare disturbo ad altri ospiti;
- gettare acqua, immondizie od altro fuori degli appositi siti o recipienti;
- versare negli apparecchi sanitari materiali di qualsiasi genere che possano otturarli o nuocere al buono stato delle condutture;
- asportare dai locali comuni oggetti che costituiscono il corredo degli stessi;
- è inoltre vietato fumare in tutta la Struttura.

3. SERVIZI DEL CDI

3.a – Centro Diurno Integrato (CDI)

Il CDI IL GELSO assicura all'ospite un'efficiente servizio di soggiorno a carattere alberghiero unito all'assistenza socio-assistenziale e sanitaria, quale sussidio al superamento delle condizioni di parziale non autosufficienza, in collegamento ai servizi sanitari zonali di base.

3.b – Servizi forniti dal CDI

Il CDI IL GELSO fornisce un servizio di assistenza socio-assistenziale e sanitaria elaborato secondo un Piano di Assistenza Individualizzato, appositamente studiato per l'ospite dal personale socio-assistenziale e sanitario del Centro, e secondo la normativa vigente.

3.c – Servizi all'ospite resi da personale esterno

Qualora l'ospite e/o il delegato intendessero disporre di una assistenza aggiuntiva di qualsiasi tipo che richieda l'attività di personale non disponibile nei servizi forniti dal CDI IL GELSO, dovranno chiedere preventivamente l'autorizzazione scritta della direzione, specificando nome, cognome, e indirizzo della persona di cui si chiede l'autorizzazione ad accedere presso il Centro, con indicazione degli orari e del periodo.
Resta espressamente inteso che, in tutti questi casi il rapporto contrattuale sarà instaurato esclusivamente tra le persone terze e l'ospite e/o il delegato, i quali si assumono in proposito ogni responsabilità manlevando il CDI IL GELSO, che resta assolutamente estraneo al rapporto.
Resta ovviamente inteso che la Direzione si riserva ogni più ampia facoltà di revocare in qualsiasi momento l'autorizzazione di cui sopra e quindi di vietare l'accesso al Centro al

VITTUONE: VIA MILANO N.51-53 – TEL. E FAX 02/90119302
WEB: www.avvittuone.it – E-MAIL: rsailgelsovittuone@avvittuone.it

personale dell'ospite, senza che siano dovuti risarcimenti, indennizzi, o qualsiasi altro importo a qualsivoglia titolo.

4. ACCETTAZIONE REGOLAMENTO

Dichiaro che il Regolamento mi è stato illustrato e spiegato in ogni sua parte da una persona incaricata del CDI IL GELSO. Con la sottoscrizione del presento atto dichiaro di avere preso visione del Regolamento e di accettarne tutte le clausole ivi contenute.

AV VITTUONE	L' OSPITE	IL DELEGATO	L' A D S
_____	_____	_____	_____

VITTUONE: VIA MILANO N.51-53 – TEL. E FAX 02/90119302
WEB: www.avvittuone.it – E-MAIL: rsailgelsovittuone@avvittuone.it

Allegato H

CARTA DEI DIRITTI DELLA PERSONA ANZIANA

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 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).

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

VITTUONE: VIA MILANO N.51-53 – TEL. E FAX 02/90119302
WEB: www.avvittuone.it – E-MAIL: rsailgelsovittuone@avvittuone.it

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 i 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 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 veder 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

VITTUONE: VIA MILANO N.51-53 – TEL. E FAX 02/90119302
WEB: www.avvittuone.it – E-MAIL: rsailgelsovittuone@avvittuone.it

	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 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 tutto il periodo necessario per la cura e la riabilitazione.
Di vivere con chi desidera.	Di favorire, per quanto possibile, la convivenza della persona anziana con i familiari, sostenendo opportunamente questi ultimi e stimolando ogni possibilità di integrazione.
Di avere una vita di relazione.	Di evitare nei confronti dell'anziano ogni forma di ghettizzazione che gli impedisca di interagire liberamente con tutte le fasce di età presenti nella popolazione.
Di essere messa in 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.

VITTUONE: VIA MILANO N.51-53 – TEL. E FAX 02/90119302
WEB: www.avvittuone.it – E-MAIL: rsailgelsovittuone@avvittuone.it

La tutela dei diritti riconosciuti

È opportuno ancora 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 minor portata è la rilevanza di strumenti di garanzia che quella stessa responsabilità 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. E' constatazione comune che larga parte dei soggetti che si rivolgono al difensore civico, agli UPT e agli URP è costituita da persone anziane.

È necessario che lo sviluppo di questa rete di garanzia sia incentivato in tutto l'ambito sanitario, socio-sanitario e socio-assistenziale in sede di autorizzazione al funzionamento e di accreditamento di tutti i servizi della Regione Lombardia.

VITTUONE: VIA MILANO N.51-53 – TEL. E FAX 02/90119302
WEB: www.avvittuone.it – E-MAIL: rsailgelsovittuone@avvittuone.it

Allegato I

LISTINO PREZZI SERVIZIO PARRUCCHIERA DAVANZO IVANA

Applicato agli Ospiti del CDI Il Gelso

• TAGLIO	12 €uro
• PIEGA + SHAMPOO	12 €uro
• MUOSSE/BALSAMO	2 €uro
• COLORE	25 €uro
• PERMANENTE	25 €uro

VITTUONE: VIA MILANO N.51-53 – TEL. E FAX 02/90119302
WEB: www.avvittuone.it – E-MAIL: rsailgelsovittuone@avvittuone.it