

Carta dei Servizi C.P.A

Cusano Milanino

Sereni Orizzonti 1 S.p.a. Direzione generale

Via Vittorio Veneto,45 – 33100 Udine

Tel.0432 506519 Fax 0432 507294

P. IVA 02833470301 Cap.Soc.€ 8.319.330,76

CENTRO POLIVALENTE ANZIANI

La Residenza Sanitaria Assistenziale

Via ALEMANNI, 10 CUSANO MILANINO (MI)

Tel.02/6197803

[*cusanomilanino@sereniorizzonti.it*](mailto:cusanomilanino@sereniorizzonti.it)

Unità di Offerta: Centro Diurno Integrato



Indice

Posizione struttura e come raggiungerla.....	4
Mission.....	5
1. PRESENTAZIONE DELLA STRUTTURA.....	6
2. COS'E LA CARTA DEI SERVIZI.....	6
3. I PRINCIPI DELLA CARTA DEI SERVIZI.....	7
4. L'IMMOBILE.....	7
5. GLI OBIETTIVI GENERALI.....	8
6. I SERVIZI OFFERTI e NORMATIVE.....	9
7. IL CENTRO DIURNO INTEGRATO	10
8. ACCOGLIENZA E PRESA IN CARICO AL CDI.....	10
8.1 Ingresso al CDI.....	10
8.2 Accoglienza al CDI.....	11
8.3 La Giornata.....	11
8.4 L'equipe assistenziale.....	11
9. I SERVIZI OFFERTI.....	11
9.1 Assistenza Infermieristica.....	11
9.2 Attività di riabilitazione.....	11
9.3 Attività di assistenza alla persona.....	12
9.4 Attività di animazione	12
9.5 Servizio di parrucchiere, barbiere.....	12
9.6 Pulizie	13
9.7 Assistenza Religiosa.....	13
9.8 Reception.....	13
9.9 Il servizio amministrativo	13
9.10 Ristorazione	13
10. MODALITA' DI RICONOSCIMENTO DEL PERSONALE.....	14
11. IL VOLONTARIATO.....	14
12. LE RETTE E I COSTI DEL SERVIZIO.....	15
13. TUTELA DEI DATI PERSONALI.....	16
14. LA RICHIESTA DI COPIE DEI DOCUMENTI.....	16
15. ORARI DI ACCESSO A FAMILIARI E VISITATORI	16
16. GLI STANDARD DI QUALITA'.....	17
20.1 La politica della qualità.....	17
20.1.1 la customer satisfaction ad Ospiti e parenti.....	18
20.1.2 La scheda suggerimenti e reclami.....	18
20.1.3 La customer satisfaction degli operatori.....	18

17. DIRITTI DEGLI OSPITI.....	19
18. DOVERI DEGLI OSPITI.....	19
19. ALLEGATI.....	20
La Carta dei Diritti dell'Anziano.....	20
Menu giornaliero.....	20
Questionario soddisfazione ospiti.....	20
Questionario soddisfazione familiari.....	20
Questionario di valutazione e soddisfazione operatori.....	20
Scheda reclami.....	20

Mission

Il continuum fisiopatologico specifico dell'anziano e la fragilità tipica dell'assistito geriatrico comportano una presentazione proteiforme e dinamica delle problematiche di questi soggetti; ne consegue la necessità di garantire un'offerta di servizi integrata e duttile. Nella rete dei servizi rivolti agli anziani, la RSA costituisce uno snodo cruciale tra la gestione della fase acuta ed il conseguente recupero funzionale. Secondo i principi contenuti nell'ordinamento Nazionale e Regionale del Servizio sanitario, la Sereni Orizzonti 1 S.p.a. *riconosce come propria fondamentale missione il raggiungimento da parte della popolazione del più elevato livello possibile di salute, intesa come condizione di benessere fisico, mentale e sociale e persegue, a sostegno di ciò gli obiettivi sanitari, di salute, di prestazioni, di struttura assicurando i livelli di assistenza previsti e garantendo gli interventi di prevenzione, diagnostici, terapeutici, educativi più indicati, con il minimo rischio possibile per la persona e con il miglior grado di soddisfazione possibile per gli interventi ricevuti, per i contatti umani con gli operatori e per gli esiti.*

Il tutto viene perseguito attraverso la realizzazione dei più *proficui rapporti con le Istituzioni, le Comunità locali, le autorità civili, militari e religiose, le associazioni di volontariato, le rappresentanze dei lavoratori, delle categorie economiche e produttive, degli anziani, dei giovani e della popolazione in generale, con lo scopo di potenziare i collegamenti fra tutti i possibili attori del contesto sociale coinvolti nell'obiettivo di far vivere più a lungo i cittadini e di garantire loro la migliore qualità della vita.*

Infine, ma non meno importante, la MISSION aziendale comprende la compartecipazione alla vita della struttura nonché alla "gestione" dell'anziano bisognoso dei parenti e degli operatori che sono figure essenziali: infatti la vera missione non è solo quella di erogare pura assistenza ma di tutelare la salute, prevenire i peggioramenti e recuperare gli stati di disabilità, nei limiti del possibile e delle risorse, con il massimo della qualità e di attenzione al benessere di ospiti, parenti ed operatori.

1. PRESENTAZIONE

La Sereni Orizzonti, residenze per anziani, in tutte le sue residenze e in ogni singolo servizio si pone come finalità l'esercizio di attività quali:

- Assistenza fisica, morale ed intellettuale agli anziani autosufficienti e non autosufficienti
- Redazione e pubblicazione della rivista "Il Corriere del Friuli"
- Animazione

La Sereni Orizzonti ha sviluppato un'intensa attività rivolta agli anziani sul versante dell'assistenza e della cura, attraverso la gestione diretta dei presidi socio-assistenziali, i cui principi fondamentali sono:

- Rispetto della persona assistita
- Partecipazione dell'ospite alla vita della struttura
- Imparzialità dell'azione organizzativa
- Eguaglianza nell'accesso alle prestazioni

2. COS'E' LA CARTA DEI SERVIZI

La Carta dei Servizi è uno strumento di dialogo tra gli utenti dei servizi e l'Ente che eroga il servizio, ed è stata introdotta dalla Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri 27/10/1994 con il preciso scopo di:

- Tutelare il diritto degli utenti
- Tutelare l'immagine dell'ente descrivendo chiaramente i servizi offerti
- Promuovere la partecipazione attiva degli utenti al fine di migliorare l'offerta delle prestazioni sul piano qualitativo e quantitativo.

La Carta dei Servizi porta a considerare gli utenti parte integrante del sistema qualità e portatori di valori, dotati di dignità, capacità critica e facoltà di scelta, con i quali instaurare un rapporto basato sulla trasparenza e sulla comunicazione al fine di migliorare costantemente, secondo le attese da loro percepite, i servizi resi.

La Carta rappresenta il principale documento di confronto e di dialogo e, nella logica di qualità globale è un documento flessibile, da aggiornare nel tempo sia in riferimento ai nuovi servizi prestati, sia in base alle osservazioni, ai suggerimenti e alle proposte degli utenti.

La Carta dei Servizi contiene informazioni su:

1. *I servizi forniti*
2. *Le modalità di partecipazione del cliente al servizio*
3. *Gli standard di qualità cui la struttura intende uniformarsi.*

La Carta, oltre alla descrizione dei servizi, vuole diventare un vero e proprio contratto d'ospitalità che l'ente sottoscrive con il cliente al fine di :

1. *Migliorare costantemente i servizi resi*
2. *Valutare e comprendere le aspettative dei clienti*
3. *Descrivere come s'intende espletare i servizi*
4. *Instaurare un dialogo con gli utenti per farli sentire parte integrante del sistema*

3. I PRINCIPI DELLA CARTA SERVIZI

Il Presidio Socio Sanitario nello stilare la Carta dei Servizi riconosce dei principi fondamentali, fissati dalla Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27/01/1994:

- **Eguaglianza:** i servizi devono essere erogati secondo regole uguali per tutti, senza nessun tipo di preferenza o discriminazione, anche se essi devono essere progettati in modo personale tenendo conto delle esigenze, nei limiti delle competenze, e delle necessità di ogni singolo ospite.
- **Imparzialità:** il comportamento degli operatori nei confronti degli ospiti deve essere di imparzialità, obiettività e di giustizia. A tutti gli ospiti deve essere assicurata la loro privacy al fine di rispettare la dignità di ognuno.
- **Partecipazione:** nella gestione del Presidio di Borgo d'Ale, in un modo obiettivo di miglioramento continuo, la Direzione s'impegna a raccogliere in modo positivo eventuali reclami, suggerimenti, perplessità e momenti di riflessione sul servizio erogato, sulla qualità dello stesso, rendendo in tal modo l'utente partecipe di ogni decisione, cercando di soddisfare sempre, e nel migliore dei modi, le richieste degli ospiti.
- **Efficienza ed Efficacia:** i servizi devono essere forniti utilizzando in modo armonico tutte le risorse di cui la struttura dispone, secondo criteri di efficienza e di efficacia.

4. L'IMMOBILE :LA SEDE DEL CENTRO POLIVALENTE ANZIANI

Il Centro Polivalente Anziani di Cusano Milanino è collocato in un edificio sito in via Alemanni, 10 al centro del Comune ed è disposto su più piani, che si sviluppano partendo da un grande salone centrale articolandosi su tre padiglioni A/B/C.

La struttura è circondata da un ampio ed attrezzato giardino.

Dall'ingresso principale si accede a tutti i nuclei del CPA, si trova il salone principale, il servizio di portineria e centralino (aperto tutti i giorni dalle ore 8.00 alle 20.00), la direzione e l'ambulatorio medico.

La struttura è dotata di altri due ingressi denominati B e C riservati ai locatori del minialloggi.

L'ingresso del padiglione B viene utilizzato anche dagli ospiti e dai parenti che frequentano il Centro Diurno Integrato che è collocato al piano terra del padiglione B.

Di seguito riportiamo la suddivisione degli ambienti, dei nuclei e dei laboratori presenti nel Centro.

- **PIANO SEMINTERRATO:** si sviluppa seguendo i nuclei A e B e si trovano collocati: Depositi, lavanderia, ingresso riservato fornitori, magazzini, e ripostigli.
- **PIANO TERRA: Padiglione A:** portineria e centralino aperti dalle 8 alle 20.00, salone centrale e spazio socializzazione, ufficio amministrativo e direzione, ambulatorio medico, palestra per riabilitazione, sala animazione, locale parrucchiera, ambulatorio podologo, deposito derrate alimentari, magazzino pulizie, spogliatoio uomini, locale riservato associazione AVO:
- **Padiglione C:** salotto relax e lettura, cappella e sacrestia, biblioteca, salone delle feste e riunioni. e laboratori, sala riunione, salone incontri gruppo, sale incontri parenti, un ascensore per ala.
- **Padiglione B - CENTRO DIURNO:** sono allestiti gli spazi per i 16 ospiti del CDI: ingresso, sala da pranzo, bagno assistito, bagno, infermeria, cucina, lavanderia, sala lettura, sala musica, sala TV, laboratorio grafico pittorico.
- **PRIMO PIANO Padiglione "B":** Nucleo "RSA 1" composto da 21 posti letto con annessa infermeria, con relativa sala da pranzo, cucina di nucleo per la distribuzione e il lavaggio, sala TV, bagno assistito e sala operatori. L'ala è dotata di ascensore porta lettighe e scale.
- **PRIMO PIANO Padiglione "A" e "C":** composti da 8 minialloggi cadauno, con zone giorno comuni atte alla socializzazione, ascensore e scale autonome.

- **SECONDO PIANO Padiglione “B”**: Nucleo RSA 1 composto da 21 posti letto con annessa infermeria, con relativa sala da pranzo, cucina di nucleo per la distribuzione e il lavaggio, sala TV, bagno assistito e sala operatori. L'ala è dotata di ascensore porta lettighe e scale.
- **SECONDO PIANO Padiglione “A” e “C”**: composti da 8 minialloggi cadauno, con zone comuni atte alla socializzazione, ascensore e scale autonome.

La Struttura è **accreditata con delibera n° 292 del 11 marzo 2014** presso ASL di Milano.

La Sereni Orizzonti 1 S.p.a. ha ottenuto la **voltura dell'accreditamento dalla Regione Lombardia con Decreto n° 3542 del 28 aprile 2014**.

5. GLI OBIETTIVI ASSISTENZIALI GENERALI

Il personale in servizio nel C.P.A. riconosce i limiti delle residenze assistenziali (annoverate a pieno titolo tra le “istituzioni totali”) e sono consapevoli dei contraccolpi psicologici che comporta per l'anziano l'abbandono della propria casa e delle proprie radici e cosa rappresenti il vivere in una struttura dove, di fatto, si subisce un inesorabile processo di depersonalizzazione.

Per queste ragioni, per rendere meno pesante il ricovero e per rispettare appieno i diritti civili degli ospiti (principalmente libertà e autodeterminazione), l'attività a favore degli assistiti – in particolare di quelli non autosufficienti – viene personalizzata ed è attuata tramite progetti ed obiettivi individuali che evidenziano i problemi e i bisogni emergenti e prevedono la programmazione di interventi specifici dei vari operatori. I progetti sono sottoposti a verifiche periodiche per accertare i risultati ottenuti.

Gli ospiti del Presidio godono della massima libertà. Eventuali limitazioni sono esclusivamente imposte dallo stato di salute e sono di competenza del medico di base e vengono condivise con i parenti degli utenti.

Con il coinvolgimento della famiglia si incoraggia il ritorno a casa, anche sporadico, al fine di mantenere contatti vitali produttivi di benessere psicologico, ma anche fisico.

Agli ospiti vengono erogati trattamenti di alta professionalità e di grande umanità ed attenzione, soprattutto quando la necessità di essere aiutati in tutte le funzioni e nelle attività quotidiane della vita rende ancora più pesante la condizione di dipendenza.

L'organizzazione del lavoro assistenziale cerca – pur con evidenti limiti – di rispondere alle esigenze e alle richieste degli ospiti con ritmi e tempi il più possibile di impostazione “familiare” e meno di tipo ospedaliero.

I lavoratori del Presidio, al fine di offrire un servizio di qualità, sono invitati ad applicare il “metodo dello specchio” (o del “prossimo”), cioè mettersi al posto delle persone verso le quali prestano un determinato servizio e farlo come vorrebbero fosse fatto loro e nel modo che più gradirebbero.

Tutto il personale in servizio è in possesso dell'attestato regionale di qualifica di “OSS” (operatore socio sanitario).

L'attività di assistenza del Centro è programmata e verificata tramite due organi interni:

- **L'Ufficio di direzione** che è costituito da: Direttore di Struttura, Direttore Sanitario, Coordinatore Infermieristico e dai Referenti OSS;
- **Il Gruppo operativo di gestione** che è costituito dal Direttore sanitario, dal terapeuta della riabilitazione, da un infermiere professionale, dall'educatore/animatore professionale, e dal Referente delle OSS. Predisporre i progetti individuali per ogni singolo ospite, in base ai problemi e ai bisogni emergenti e programma gli interventi specifici dei vari operatori sulla base delle istruzioni e delle indicazioni pervenute dalla direzione dell'azienda sanitaria di Milano.

6. I SERVIZI OFFERTI e NORMATIVE

Il Centro Polivalente Anziani di Cusano Milanino eroga attività socio-sanitarie rivolti a persone non autosufficienti, prevalentemente anziani, che devono essere aiutate nell'espletamento delle funzioni della vita quotidiana e che per essere assistite e curate necessitano di prestazioni socio – sanitarie continuative (stabilmente o temporaneamente), non attuabili a domicilio.

I servizi che vengono offerti all'interno del CPA sono di tre tipologie:

- **Servizio di RSA (42 posti letto)**
- **Servizio Diurno Integrato (16 utenti)**
- **Servizio di Minialloggi (32 mini appartamenti)**
-

Il CPA di Cusano Milanino si inserisce all'interno del sistema integrato di risposte sanitarie e assistenziali, delineato sulla base del principio della flessibilità dei modelli organizzativi, introdotto dalla Legge 328/2000 e successive modifiche ed integrazioni e della seguenti normative della Regione Lombardia che si pongono l'obiettivo di garantire una assistenza qualificata alla persone nelle residenze e nei servizi socio assistenziali e socio sanitari:

- **Legge Regionale n. 3/2008** avente per oggetto "governo della rete degli interventi alla persona in ambito socio assistenziale e socio sanitario"
- **D.P.C.M. del 30 marzo 2001** "Atto di Indirizzo e coordinamento dei sistemi di affidamento dei servizi alla persona ai sensi dell'art. 5 della legge 8.11.2000, n. 328";
- **D.G.R. Regione Lombardia n. 8496/2008** avente ad oggetto "Disposizioni in materia di esercizio, accreditamento, contratto e linee di indirizzo per la vigilanza ed il controllo delle unità di offerta sociosanitarie";
- **D.G.R. Regione Lombardia n. 1185/2013** avente ad oggetto "Determinazioni in ordine alla gestione del Servizio Socio Sanitario regionale per l'esercizio 2014";
- **Deliberazione Consiglio Comunale Comune di Cusano Milanino n. 23 del 28 aprile 2011** avente ad oggetto "Indirizzi in merito alla gestione dei Servizi e della Struttura del centro Comunale Polivalente per anziani di via Alemanni";
- **D.G.R. Regione Lombardia n. 2569/204** avente ad oggetto "REVISIONE DEL SISTEMA DI ESERCIZIO E ACCREDITAMENTO DELLE UNITÀ D'OFFERTA SOCIOSANITARIE E LINEE OPERATIVE PER LE ATTIVITA' DI VIGILANZA E CONTROLLO"
- **Deliberazione Giunta Comunale, Comune di Cusano Milanino, n. 50 del 14 maggio 2012** avente ad oggetto "Approvazione contratto di regole e contratto integrativo di budget per la RSA e il CDI del Centro Polivalente Anziani e della Convenzione con la Fondazione La Pelucca Onlus per la gestione della RSA, del CDI e dei Minialloggi";
- **Deliberazione Giunta Comunale, Comune di Cusano Milanino, n. 93 del 23 ottobre 2012** avente ad oggetto "Atto di indirizzo in merito alla gestione della RSA, del CDI e dei Minialloggi del Centro Polivalente Anziani".

7. Il Centro Diurno Integrato

Il servizio del Centro Diurno Integrato si inserisce nell'ambito dei servizi assistenziali che si rivolgono ad offrire un servizio alternativo alla residenzialità, dove garantire un servizio sanitario e riabilitativo con l'obiettivo di sostenere la permanenza dell'anziano all'interno della propria famiglia.

Il servizio è rivolto a sedici anziani parzialmente non autosufficienti che, come indicato nel Capitolato di Gara, prevalentemente sono portatori di sindromi psico-involutive senili di grado medio/lieve (demenze primarie degenerative, demenza senile) e costituisce titolo preferenziale l'essere residenti nel Comune di Cusano Milanino.

La Sereni Orizzonti 1 S.p.a. all'interno del Centri Diurno garantisce la presenza di personale assistenziale qualificato, di servizio sanitario medico, infermieristico e riabilitativo e attiva specifica attività di al fine di garantire una continua attività di psico-stimolazione e socializzazione favorendo il mantenimento delle proprie capacità, cercando anche dove possibile un minimo di recupero.

Nei locali che ospitano il CDI sono predisposti spazi specifici per lo svolgimento di diverse attività (sala colori, sala TV, sala lettura) e viene garantito il servizio di ristorazione e il servizio di igiene personalizzato per una volta la settimana.

Gli ospiti possono inoltre chiedere di poter accedere a pagamento ai servizi di parrucchiere/barbiere, al servizio di podologie e trasporto.

Le tariffe applicate sono quelle definite in sede di gara e sono comprensive delle attività di cura e di supporto esclusi i servizi accessori di barbiere/parrucchiere, podologia, lavaggio e stiratura di capi e biancheria privata.

8. Accoglienza e presa in carico al Centro Diurno

8.1 Ingresso al CDI

Per poter accedere ai servizi di RSA del Centro Polivalente Anziani è necessario presentarsi di persona o tramite i propri parenti alla segreteria della struttura per un colloquio informativo e per il ritiro della documentazione di prenotazione, altrimenti sarà possibile scaricare la modulistica dal nostro sito internet www.sereniorizzonti.it.

La modulistica, debitamente compilata deve essere quindi riconsegnata direttamente o tramite e-mail all'indirizzo : cusanomilanino@sereniorizzonti.it, in modo che si possa provvedere alla sua registrazione.

L'accesso al Centro Diurno avviene tramite una specifica richiesta individuale dell'utente o el familiare per esso responsabile e del medico di base.

La domanda è vagliata dal responsabile sanitario della struttura che, insieme all'equipe multi professionale, valuta la compatibilità del candidato con le caratteristiche della struttura e del servizio offerto.

Il nominativo de candidato accettato viene inserito in lista di attesa, in ordine cronologico, con priorità agli utenti residenti nel comune di Cusano Milanino.

Al momento ella disponibilità del posto il candidato viene contattato per concordare le modalità ed i tempi per l'inizio ella frequenza

8.2 Processo di accoglienza

Al suo arrivo l'ospite viene accolto dall'equipe multi professionale, in particolare:

- L'equipe socio sanitaria provvede alle opportune prestazione del nuovo inserito agli ospitti già preseti ed ai vari operatori addetti ini servizio; l'ospite viene quindi accompagnato a visitare le varee aree del nucleo e le zone comuni illustrandogli lo svolgimento della vita all'interno della struttura;
- Il medico responsabile effettua la visita di ngresso, raccoglie i dati anamnestici ed analizza la documentazione sanitaria prodotta dall'ospite;
- L'animatore ed il fisioterapista approfondiscono la conoscenza dell'ospite ed illustrano le attività organizzate internamente.

8.3 La giornata

La giornata dell'utente è così articolata:

- 08.00/09.30 Arrivo ed accoglienza presso il CDI (trasporto dal domicilio al CDI quando previsto)
- 09.30/12.00 Animazione con spuntino/ Idratazione, alle ore 10.30, igiene personale secondo programmazione
- 12.00/13.00 Pranzo e somministrazione terapia
- 13.00/14.30 Riposo
- 14.30/15.30 Attività con FKT
- 15.30/16.30 Merenda / Animazione
- 16.30/18.00 Ritorno al domicilio

8.4 L'equipe Assistenziale

Nel nostro CDI è presente un'equipe multi professionale che opera in modo integrato con l'obiettivo di migliorare il benessere e la salute dell'ospite.

L'equipe multi professionale è composta principalmente dalle seguenti figure professionali, sanitarie e assistenziali:

- Animatore
- OSS
- Coordinatore OSS
- Coordinatore Infermieristico
- Fisioterapista
- Infermiere
- Medico
- Psicologo
- Responsabile Medico

9. I Servizi Offerti

9.1 Assistenza infermieristica

Svolta da infermieri professionali le prestazioni comprendono oltre alle normali prestazioni di routine terapia iniettiva, fleboclisi, prelievi, etc, il controllo delle prestazioni terapeutiche, la prevenzione delle infezioni e delle cadute, l'individuazione precoce delle eventuali modificazioni dello stato di salute fisica e di compromissione funzionale, l'attivazione tempestiva degli interventi necessari da parte degli operatori competenti.

Svolge, inoltre, tutte le mansioni di tipo organizzativo, di controllo e di registrazione delle informazioni in stretta collaborazione con i Medici di Medicina generale e gli specialisti. Agisce sia individualmente sia in collaborazione con gli altri operatori sanitari e sociali. Viene individuato un coordinatore infermieristico che coordina le attività infermieristiche della struttura.

9.2 Attività di riabilitazione

Le prestazioni riabilitative sono svolte da fisioterapisti specializzati e comprendono le seguenti prestazioni: programmi individuali di riabilitazione e mantenimento; altre attività integrate erogate all'interno della struttura per gruppi di Ospiti e tenendo conto dei PAI; rieducazione dell'ospite allo svolgimento delle comuni attività quotidiane nonché rieducazione psico-sociale, effettuata attraverso il supporto psicologico.

9.3 Attività di assistenza alla persona

L'assistenza alla persona è assicurata dagli Operatori Socio Sanitari (OSS), che svolgono interventi diretti all'assistenza alla persona (aiuto durante l'igiene personale e i pasti, compreso, se necessario, l'imboccamento, deambulazione e mobilizzazione, vestizione, prevenzione delle complicanze dell'allettamento prolungato, pulizia ordinaria degli ambienti di vita, arredi ed attrezzature dell'utente, etc.), interventi di protezione della persona (controllo e vigilanza) e interventi generali di natura assistenziale (prestazioni di carattere assistenziale volte a seguire l'evoluzione delle condizioni dell'utente, rapporti con la famiglia e l'esterno, etc.) e qualsiasi altra competenza prevista per il profilo professionale dalla normativa vigente in materia. Verranno individuati i referenti di nucleo all'interno del personale assistenziale.

9.4 Attività di animazione

Le attività di animazione e socializzazione costituiscono un'opportunità in risposta ad alcuni bisogni fondamentali della persona:

- bisogno di sicurezza (di conoscenza, di protezione, di ordine, stabilità ed equità dell'ambiente)
- bisogno associativo (di appartenere ad un gruppo, di dare e ricevere affetto, sentimenti, di essere accettati, di instaurare relazioni significative)
- bisogno di stima (di autonomia, affermazione, libertà, di essere e di sentirsi utili; di aver il riconoscimento dei propri meriti e il rispetto della propria identità)
- bisogno di autorealizzazione (di esprimere le proprie potenzialità e sviluppare nuove capacità; di valorizzare la propria diversità)
- bisogni cognitivi (desiderio di conoscere e di capire; di costruire un sistema di valori; di creare relazioni e significati).

La programmazione delle attività terrà presente che vi sono "bisogni" da riconoscere all'anziano in modo particolare: il rispetto dei tempi (di reazione, di realizzazione; tempo inteso come dimensione riabilitativa, preventiva); il riconoscimento della diversità (si invecchia in modo diverso); ascoltare ed essere ascoltato; il mantenere ogni più piccola autonomia; avere relazioni significative; il diritto al rispetto, alla dignità, alla privacy.

L'animatrice nelle sue proposte cercherà di coinvolgere tutte le figure professionali, i volontari ed i familiari nella progettazione dell'attività suddetta.

Tutto il personale che opera all'interno del CPA di Cusano Milanino è dotato di apposito cartellino di riconoscimento che sarà sempre visibile.

9.5 Servizio di parrucchiere, barbiere

Il servizio di barbiere e parrucchiere comprende le attività connesse con l'igiene personale: lavaggio e asciugatura e taglio e viene garantito una volta al mese agli ospiti della RSA, per gli ospiti dei minialloggi viene dedicata una giornata al mese, mentre rimane a carico degli ospiti del Centro Diurno.

Possono essere richieste prestazioni diverse e straordinarie, i cui costi sono a carico del richiedente, secondo le tariffe esposte nei locali della struttura.

Tutte le prestazioni ulteriori rispetto a quelle indicate nel precedente capoverso sono a carico dell'Utente. Anche le cure estetiche, se non prescritte nel Piano Individuale (PAI) o dal medico per esigenze sanitarie, sono a carico dell'utente

9.6 Pulizie

Particolare attenzione viene posta all'igiene ambientale delle camere e degli spazi comuni.

Le pulizie delle camere e dei bagni vengono effettuate giornalmente tra le ore 9 e le ore 12. Mensilmente a rotazione ogni camera viene igienizzata a fondo con lavaggio dei vetri, degli infissi, del rivestimento del bagno e spolvero degli arredi.

La biancheria da camera e da bagno viene cambiata settimanalmente e comunque ogni qualvolta si renda necessario.

Le sale da pranzo vengono pulite 2 volte al giorno dopo i pasti principali.

Per le pulizie vengono utilizzati prodotti ed attrezzature certificate in grado di garantire un adeguato livello igienico.

9.7 Assistenza religiosa

Le pratiche religiose degli ospiti sono facoltative e sono di carattere personale. Ogni ospite può farsi assistere da ministri del culto al quale appartiene.

9.8 Reception

La reception è aperta dal lunedì alla domenica dalle 8.00 alle 20.00.

Regolamenta gli ingressi e le uscite dalla struttura ed è un punto di riferimento per l'Ospite e per il suo familiare per informazioni o piccole necessità.

Presso la reception è attivo il servizio di centralino che risponde alle chiamate provenienti dall'esterno.

9.9 Il servizio amministrativo

Il servizio amministrativo garantisce il normale lavoro d'ufficio ed ha il compito di curare gli aspetti contabili, amministrativi e gestionali per assicurare il buon funzionamento della nostra Residenza.

Entro il mese di marzo ogni anno, secondo le disposizioni previste dalla DGR Lombardia n. 26316 del 21/03/2007 la struttura consegna ad ogni ospite una dichiarazione riportante lo scorporo della retta in quota sanitaria e non, al fine di poter usufruire dei benefici fiscali previsti dalle norme di Legge.

9.10 Ristorazione (menù allegato alla Carta dei Servizi)

Per il servizio di ristorazione la Sereni Orizzonti si affida alla **Dussman Service srl con sede legale in Milano**, società specializzata nel settore. La ditta specializzata fornisce pranzo e la cena, mentre le colazioni e la merenda verranno preparate direttamente presso la struttura attraverso personale dedicato.

Il servizio di ristorazione è composto da produzione e confezionamento dei pasti (multiporzione) presso il centro cottura Clinica San Carlo di Paderno Dugnano che dista circa 4,5 km (9 minuti) dal Centro Polivalente Anziani di Cusano Milanino, con successiva consegna direttamente al personale del Centro Polivalente per la predisposizione dei carrelli per gli ospiti. Il trasporto verrà effettuato in contenitori termici attivi al fine di garantire un mantenimento costante della temperatura. La consegna verrà effettuata due volte al giorno (pranzo e cena) indicativamente nei seguenti orari 11.30 pranzo e 17.30 cena.

La somministrazione dei pasti principali di norma avviene nelle sale da pranzo, anche per favorire la socializzazione. Se l'utente non è in grado di esservi trasportato, anche in carrozzella, il pasto è servito nella camera o al letto del malato, comprende l'imboccamento alle persone che non sono in grado di provvedervi autonomamente. Il menù proposto è elaborato sulla base della tabella dietetica approvata dal Responsabile del Servizio di Igiene Pubblica dell'ASL competente, e suddiviso sulla base di due periodi: Primavera/Estate e Autunno/Inverno.

Per ogni periodo sono predisposte quattro diverse tabelle settimanali in modo che i menù si ripetono con una cadenza pari a quattro settimane e sono diversi nei due periodi dell'anno.

In cucina e in sala da pranzo sono esposte sia le tabelle dietetiche sia i menù del giorno; in questi ultimi vengono segnalate eventuali variazioni alle tabelle dietetiche che hanno comunque carattere eccezionale.

La giornata alimentare sarà così composta:

Prima colazione: ogni giorno saranno distribuiti agli Ospiti thè, caffè, orzo, latte fresco intero o parzialmente scremato, con biscotti secchi, fette biscottate o pane fresco, marmellata, zucchero o miele.

Spuntino di metà mattina/Merenda del pomeriggio: thè, tisane o altra bevanda calda (in inverno), succhi di frutta, yogurt, gelati o altre bevande fresche (in estate).

Pranzo/cena: i residenti avranno due possibilità di scelta per primo e secondo e per il contorno. Tutti i giorni saranno disponibili su richiesta brodo, riso o pasta in bianco, carne frullata con verdura omogeneizzati confezionati e frutta frullata. Inoltre saranno disponibili su richiesta diete liquide o semiliquide.

Frutta/dessert: al termine di ogni pasto verrà sempre servita frutta fresca e di stagione (cruda o cotta o frullata) cercando di alternarne il più possibile i vari tipi. Qualche volta la frutta verrà servita in macedonia. Gli Ospiti potranno sostituire la frutta con yogurt o budino.

La domenica, negli altri giorni festivi e in occasioni particolari da concordare (es. compleanni, anniversari), sarà servita una fetta di dolce alla fine del pranzo.

Pane: a pranzo e a cena saranno sempre a disposizione pane fresco ben cotto, cercando di alternare i vari tipi se possibile, oppure grissini.

Bevande: ad ogni pasto verranno somministrati acqua oligominerale in bottiglie da 1 litro, 1/4 di vino bianco o rosso e alla fine del pranzo caffè con zucchero o dolcificante.

A tutti gli ospiti, durante la giornata, sarà garantito un corretto programma di idratazione.

Bevanda della buona notte: ogni sera agli ospiti della struttura sarà servita in camera la camomilla

Eventuali diete particolari dovranno essere giustificate da apposita prescrizione del medico curante. Il menù è esposto e sempre a disposizione di ospiti e parenti nei refettori della RSA e del CDI.

10. MODALITA' DI RICONOSCIMENTO DEL PERSONALE

Tutto il personale che opera all'interno del CPA di Cusano Milanino è dotato di apposito cartellino di riconoscimento che sarà sempre visibile.

Inoltre il personale Medico è riconoscibile attraverso il camice bianco, il personale Infermieristico attraverso la divisa di colore verde, gli Operatori Socio Sanitario riconoscibile tramite la divisa di colore bianca e blu e personale dei servizi generali riconoscibile tramite divisa di colore bianca e viola.

11. IL VOLONTARIATO

Presso la residenza possono essere attivate convenzioni con il volontariato legalmente riconosciuto, formato da persone che si sono dichiarate disponibili a svolgere – del tutto gratuitamente – attività a favore degli ospiti della struttura. Alla stipula delle convenzioni, le stesse saranno esposte al pubblico così come gli orari di presenza presso la residenza di tali figure.

Nello specifico all'interno del Centro Polivalente Anziani di Cusano Milanino operano in convenzione i volontari dell'AVO che hanno sede nell'ospedale Bassini, e dei volontari che sono associati a un'associazione locale.

Tra le attività svolte rientrano anche quelle di accompagnamento in ospedale o negli ambulatori per visite specialistiche o di controllo di ospiti che non abbiano familiari disponibili (o che se presenti siano giustificatamente nell'impossibilità di farlo).

Anche i volontari agiscono nell'ambito di un unico progetto assistenziale coordinato dal Direttore della struttura.

12. LE RETTE E I COSTI DEI SERVIZI (esposte in bacheca)

La retta giornaliera è costituita da una quota alberghiera e da una quota sanitaria.
L'importo della retta giornaliera per gli ospiti residenti nel Comune di Cusano Milanino o inviati dai servizi sociali competenti è stata definita in gara .

La quota alberghiera della retta giornaliera è a carico del singolo utente che, se non in grado di provvedervi, dovrà tempestivamente dichiararlo al fine di ottenere le integrazioni economiche necessarie da parte degli Enti territorialmente competenti titolari delle funzioni socio-assistenziali.

La quota giornaliera per gli ospiti privati viene pattuita contrattualmente con gli Ospiti ed i loro Familiari/Richiedenti/Ente gestore.
Eventuali aumenti di retta (compresi l'entità e la decorrenza) verranno comunicati in forma scritta all'Utente/Impegnatario.

La residenza accoglie ospiti sia per soggiorni brevi (minimo un mese) che per ricoveri a tempo indeterminato.

Al pagamento della retta si obbligano personalmente e solidalmente il Richiedente, l'Ospite e almeno un ulteriore congiunto. I co-obbligati sottoscrivono il contratto di ospitalità per accettazione e rilasciano copia dei documenti di identità e codice fiscale, oltre alla documentazione richiesta ed allegata. In mancanza di idonei requisiti di solvibilità, Sereni Orizzonti 1 S.p.a. si riserva il diritto di accettare o meno gli ospiti.

Il deposito cauzionale infruttifero, deve essere versato all'atto della sottoscrizione del contratto di ospitalità. Detta cauzione non è dovuta nel caso in cui l'utente sia ammesso all'integrazione della retta da parte del competente Ente gestore dei Servizi Socio-Assistenziali.
Tale somma sarà restituita entro sessanta giorni dalla data in cui viene lasciato il posto occupato.
Il pagamento delle prestazioni è dovuto per tutto il periodo di frequenza presso il Centro Diurno, con fatturazione mensile e la retta deve essere versata in via posticipata entro e non oltre il 5 giorni dall'emissione della fattura di ogni mese nelle seguenti modalità:

- RID
- Assegni circolari/bancari non trasferibili, intestati a Sereni Orizzonti 1 S.p.a., di qualsiasi istituto di credito
- Bonifico bancario (i riferimenti sono disponibili presso l'ufficio amministrativo del Presidio).

Inadempimento: al mancato versamento entro i termini prestabiliti della retta non consegue l'immediata risoluzione del rapporto e la cessazione delle prestazioni di assistenza. Per ogni giorno di ritardo verranno applicati gli interessi di mora al tasso legale oltre all'applicazione di una penale pari al 5% dell'importo dovuto.

In caso di riscontro di mancato pagamento delle rette dovute, Sereni Orizzonti 1 S.p.a., a discrezione, dopo un primo sollecito, inviterà l'Ospite o il Familiare/Richiedente a reperire idonea sistemazione in altra struttura. Diversamente, Sereni Orizzonti 1 S.p.a. provvederà alle dimissioni coattive dell'Ospite, dando avviso al Familiare/Richiedente e, in caso di ospite convenzionato all'ASL di appartenenza con un preavviso di 30 giorni, e attraverso il proprio legale avvierà la procedura per il recupero forzoso del credito con addebito dei relativi costi.

Per l'Ospite privato che intenda non avvalersi temporaneamente delle prestazioni oggetto del contratto di ospitalità, mantenendo comunque il posto nella struttura, la retta giornaliera sarà dovuta per intero.

In caso di morte la retta non è più dovuta dal girono del decesso. La struttura provvederà a custodire gli effetti personali della persona deceduta in un locale deposito.

La permanenza dell'ospite in struttura oltre il termine contrattualmente stabilito, in caso di ricovero a tempo determinato, implica la trasformazione in rapporto a tempo indeterminato. L'Ospite e/o il Familiare/Richiedente possono recedere in ogni momento dal contratto a tempo indeterminato, dando preavviso scritto di almeno 30 (trenta) giorni.

Il mancato preavviso di cui sopra, attribuisce a Sereni Orizzonti 1 S.p.a. il diritto di richiedere il pagamento di una somma di denaro pari a 30 (trenta) giorni di retta.

Sereni Orizzonti 1 S.p.a. ha facoltà di recedere dal contratto di ospitalità, con cessazione delle prestazioni di assistenza ed allontanamento dell'assistito, per l'Ospite che tenga una condotta

gravemente incompatibile con la vita comunitaria o che commetta ripetute e gravi infrazioni alle regole precedentemente esposte.

Listino Rette CDI Centro Polivalente di Cusano Milanino

C.D.I	Rette dal 1 maggio 2014*	Avviati dal servizio Sociale del Comune di Cusano Milanino	Residenti del Comune di Cusano Milanino non avviati dal Servizio sociale di Cusano Milanino
	€ 26,51	€ 1	€ 26,51

13. LA TUTELA DEI DATI PERSONALI

La Direzione del Presidio assicura che tutti i dati personali e sensibili forniti dall'ospite al momento dell'ingresso in istituto e successivamente acquisiti a qualsiasi titolo, formano oggetto di trattamento riservato.

Cartelle, documenti personali e documenti di lavoro (consegne, avvisi, etc.) sono utilizzati esclusivamente allo scopo di assistenza e cura nell'ambito del progetto obiettivo individuale di ogni ospite.

Quando entra in struttura, l'ospite esprime il consenso al trattamento dei suoi dati e, in qualunque momento ha diritto di conoscere come vengono utilizzati, di chiederne la correzione o l'integrazione o la cancellazione o il blocco.

Per ogni ospite viene istituita una "cartella personale" suddivisa in due parti: una "amministrativa" e una "sanitaria". In essa sono contenuti i dati anagrafici, amministrativi, sociali e sanitari dell'interessato e vi è un "diario" che deve testimoniare i vari interventi degli operatori addetti alla persona, dei responsabili della Residenza, del personale infermieristico e dei medici.

Il personale è informato e costantemente richiamato al rigoroso rispetto del segreto professionale e del segreto d'ufficio.

14. LA RICHIESTA DI COPIE DI DOCUMENTI

È possibile ottenere copia della cartella personale dell'ospite comprensiva della parte sanitaria e della parte socio-assistenziale relativa al progetto obiettivo individuale.

Ai sensi del D.Lgs 196/2003, sulla tutela delle persone e di altri soggetti rispetto al trattamento dei dati personali, il trattamento delle informazioni che riguardano l'Ospite e il/i Richiedente/i, sarà improntato ai principi di correttezza, liceità e trasparenza e tutelando la Sua riservatezza e i Suoi diritti.

15. ORARI DI ACCESSO A FAMILIARI E VISITATORI

L'accesso al CPA è dalla 8.00 alle 20.00 per tutti i giorni della settimana mentre l'accesso ai reparti è ammesso dalle 10,30 alle 12,00 e dalle 15,00 alle 18,00, per tutela degli ospiti presenti. L'orario di apertura dell'ufficio di Direzione/amministrativo della Sereni Orizzonti 1 S.p.a., è affisso sulla porta di entrata (tutti i giorni dal lunedì al sabato dalle 8.30 alle 12.30 e dalle 14.30 alle 19.00).

La consumazione del pasto in struttura da parte di parenti/conoscenti dovrà essere autorizzata dalla Direzione del Presidio e programmata con almeno un giorno d'anticipo.

16. GLI STANDARD DI QUALITÀ

16.1 La Politica della qualità

Obiettivo fondamentale del Centro Polivalente Anziani è la cura dell'ospite, mantenendo e recuperando la migliore qualità di vita possibile.

Obiettivo della struttura è, quindi, quello di attivare e gestire tutte le attività che in essa si svolgono in modo da rendere tutto il personale che opera nel Presidio consapevole del fine per cui l'Ente lavora, responsabilizzandoli nei compiti e promuovendo il lavoro d'equipe.

“Sereni Orizzonti” si è pertanto prefissato, dei principi guida, quali mezzi indispensabili per il raggiungimento degli obiettivi preposti che, partendo dal perseguire costantemente la massima sicurezza operativa, mirano a garantire un servizio qualitativamente corretto e professionale.

Il primo punto fermo nella gestione aziendale è, quindi, l'informazione e la formazione di tutti i dipendenti in modo da renderli consapevoli degli obiettivi del Centro e dei modi di perseguirli.

Il secondo punto fermo è l'attenzione alle richieste, esigenze ed eventuali richiami da parte degli ospiti; questi aspetti rappresentano il primo riscontro della “qualità percepita” del servizio fornito.

Il terzo punto è il prestare attenzione alle osservazioni avanzate dai dipendenti, che, in quanto direttamente in contatto con le problematiche operative, sono in grado di evidenziare situazioni non rilevabili altrimenti.

La sinergia di questi tre punti porta la Sereni Orizzonti a focalizzare la propria attenzione sulle criticità e sui punti forza e permette di operare in modo da mantenere sempre alto quell'indice di priorità di miglioramento che porta a migliorare il servizio.

Le linee guida attraverso le quali intendono raggiungere questi obiettivi si possono sintetizzare in:

- Soddisfazione dell'ospite in conformità alle norme ed all'etica professionale
- Miglioramento continuo del servizio
- Attenzione ai requisiti sociali e dell'ambiente
- Efficacia ed efficienza nelle prestazioni del servizio
- Essere stabili sia per quanto riguarda la tipologia dei servizi che la qualità che si eroga
- Affinamento costante delle capacità professionali degli operatori addetti ai servizi, attuato mediante programmi di formazione mirati alle specifiche competenze delle varie figure professionali operanti in azienda
- Informazioni e coinvolgimento di tutti i dipendenti, di qualsiasi livello, circa le modalità, le responsabilità personali nello svolgimento delle specifiche competenze per l'attuazione ed il mantenimento costante nel tempo del Sistema Qualità
- Continuo sforzo teso ad ottimizzare l'organizzazione del lavoro nei reparti ed in generale delle attività che consentono la pianificazione e l'esecuzione del servizio
- Rispetto assoluto delle normative di legge vigenti in materia di sicurezza e di igiene sul lavoro, antinfortunistica, trattamento salariale dei lavoratori, dei contratti di lavoro di categoria nazionali ed integrativi provinciali in essere
- Attenta analisi di indicazione, osservazioni, lamentele dell'ospite in maniera tale da poter individuare e disporre di elementi che indichino la qualità percepita nel servizio fornito
- Formalizzazione del patrimonio delle conoscenze aziendali attraverso la redazione di documenti tecnici, l'informazione e l'aggiornamento del personale, la registrazione dei dati e la loro analisi, diffondendo poi queste conoscenze ai responsabili delle attività
- Operare dando priorità alla prevenzione rispetto alla soluzione a posteriori
- Predisporre un ambiente di lavoro che stimoli il miglioramento e solidi rapporti di collaborazione
- Stimolare e diffondere i principi della qualità affinché essa sia un patrimonio per tutto il personale di qualsiasi livello
- Assicurarsi che siano ben compresi i compiti da svolgere, gli obiettivi da conseguire, ed il modo in cui essi influiscono sulla qualità dei servizi e delle prestazioni erogate
- Assicurarsi che tutti siano consapevoli di avere un ruolo e con il loro lavoro di influire sulla qualità del servizio fornito all'ospite
- Accertare periodicamente la motivazione nel provvedere alla qualità del servizio

Gli obiettivi, generali e specifici della nostra struttura, costituiscono il riferimento per la pianificazione, l'attuazione, il controllo, l'assicurazione ed il miglioramento delle attività e dei processi di erogazione del servizio e delle prestazioni.

Altri fattori di qualità del Centro sono:

- La suddivisione per sezioni organizzative autonome
- Il lavoro di gruppo
- Il servizio di assistenza integrativa alla persona, senza costi aggiuntivi
- Il progetto individuale per ogni ospite
- La cartella clinica medica e infermieristica per ogni ospite
- La consegna scritta di operatori assistenziali e di infermieri professionali
- I protocolli operativi scritti su accoglienza, relazione, posizionamenti, primo soccorso, alimentazione, incontinenza, igiene della persona e accompagnamento alla morte
- L'uso di schede di lavoro per il monitoraggio di comportamenti individuali degli ospiti e di singole fasi del percorso assistenziale
- La rilevazione mensile di dati statistici su mortalità, ricoveri ospedalieri, piaghe da decubito, livello igienico personale, cadute, incontinenze
- Tutti i servizi igienici attrezzati per la non autosufficienza
- Gli arredi e le attrezzature idonee alle diverse tipologie degli ospiti
- La presenza di ampi spazi esterni attrezzati e integrati nel contesto urbano
- L'impiego di materiali e strumenti monouso per l'igiene degli ospiti
- Maggiore attenzione nei confronti degli ospiti, soprattutto di quelli non autosufficienti
- La suddivisione della sezione Rsa in due nuclei autonomi nell'organizzazione
- La revisione della scansione dei tempi della giornata assistenziale per:
 - renderla più vicina alle abitudini delle famiglie
 - rendere la struttura meno ospedaliera
- Una maggiore integrazione tra operatori sanitari e assistenziali
- Un miglioramento del servizio di ristorazione con menù più vario e con possibilità di personalizzazione
- Il miglioramento degli ambienti per renderli più gradevoli

16.1.1 La customer satisfaction ad Ospiti e parenti

La struttura ha predisposto un questionario di soddisfazione da somministrare agli Ospiti ed ai loro familiari e presenta le seguenti caratteristiche:

- Periodicità annuale
- Semplicità
- Anonimato

Tale questionario permette alla direzione di verificare la qualità percepita da utenti/familiari, di analizzarla e di intraprendere azioni correttive e migliorare per offrire servizi di qualità.

16.1.2 La scheda suggerimenti e reclami

La struttura garantisce la funzione di tutela nei confronti degli Ospiti anche attraverso la possibilità di sporgere reclami a seguito di un disservizio, di un atto o di comportamento degli operatori che ritenga non conforme a criteri di correttezza, cortesia e qualità.

16.1.3 La customer satisfaction degli operatori

Con cadenza annuale la struttura sottopone a tutti gli operatori un questionario di soddisfazione per comprendere come i propri collaboratori percepiscono il contenuto e il contesto del lavoro e quale sia il loro livello di soddisfazione e motivazione

17. DIRITTI DEGLI OSPITI

- Diritto alla vita – ogni persona deve ricevere la tempestiva, necessaria e appropriata assistenza per il soddisfacimento dei bisogni fondamentali per la vita
- Diritto di cura e assistenza – ogni persona deve essere curata in scienza e coscienza e nel rispetto delle sue volontà;
- Diritto di prevenzione – ad ogni persona deve essere assicurato ogni strumento atto a prevenire rischi e/o danni alla salute e/o alla sua autonomia;
- Diritto di protezione – ogni persona in condizioni di bisogno deve essere difesa da speculazioni e raggiri;
- Diritto di parola e di ascolto – ogni persona deve essere ascoltata e le sue richieste soddisfatte nel limite del possibile;
- Diritto di informazione – ogni persona deve essere informata sulle procedure e le motivazioni che sostengono gli interventi a cui viene sottoposta;
- Diritto di partecipazione – ogni persona deve essere coinvolta sulle decisioni che la riguardano;
- Diritto di espressione – ogni persona deve essere considerata come individuo portatore di idee e valori ed ha il diritto di esprimere le proprie opinioni;
- Diritto di critica – ogni persona può dichiarare liberamente il suo pensiero e le sue valutazioni sulle attività e disposizioni che la riguardano;
- Diritto al rispetto e al pudore – ogni persona deve essere chiamata con il proprio nome e cognome e deve essere rispettata la sua riservatezza ed il suo senso del pudore;
- Diritto di riservatezza – ogni persona ha diritto al rispetto del segreto su notizie personali da parte di chi eroga direttamente o indirettamente l'assistenza;
- Diritto di pensiero e di religione – ogni persona deve poter esplicitare le sue convinzioni filosofiche, sociali e politiche nonché praticare la propria confessione religiosa.

18. DOVERI DEGLI OSPITI

I Doveri fondamentali dell'ospite sono:

- Accettare i servizi resi come sottoscritti al momento della presentazione della domanda
- Rispetto assoluto delle persone che sono ospitate nella struttura, delle loro idee, delle loro abitudini, dei loro comportamenti
- Rispetto del personale operante all'interno del Presidio, favorendo al massimo il loro lavoro, riuscendo a capire che solo in questo modo si può pretendere un servizio sempre migliore
- Comportamento civile, corretto e disponibile
- Comprensione, generosità, collaborazione verso gli altri ospiti
- Accettare e sottoscrivere il regolamento della struttura ed ogni eventuale disposizione definita dalla Direzione
- Non esprimere valutazioni e giudizi lesivi dell'onorabilità sia del Presidio che dell'Ente che lo gestisce
- Versare i corrispettivi dovuti secondo le procedure previste nella Carta dei Servizi e nei Regolamenti definiti dall'Ente gestore
- Si ricorda agli ospiti che il personale non è autorizzato a gestire denaro o valori né a conservare preziosi, oggetti personali e altro
Per eventuali necessità di custodia occorre rivolgersi alla Direzione

19. ALLEGATI