



## **CENTRO DIURNO INTEGRATO (C.D.I.)**



## **CARTA DEI SERVIZI**

Rev. 1 del 06/08  
Rev. 2 del 12/08  
Rev. 3 del 06/09  
Rev.7 del 11/15

Rev.4 del 08/10  
Rev.5 del 03/11  
Rev.6 del 02/13



## INDICE

### **DATI IDENTIFICATIVI DELL' ENTE GESTORE:**

- Denominazione
- Sede legale ed amministrativa
- Servizi vari presso la RSA
- Data di istituzione
- Caratteristiche

### **IL CENTRO DIURNO INTEGRATO (C D I.):**

- DEFINIZIONE
- CARATTERISTICHE
  - Ubicazione
  - Obiettivi
  - Destinatari
  - Capacità ricettiva
  - Apertura e funzionamento
  - Modalità di dimissione
  - Articolazione degli spazi
  - Trasporti
  - Periodo di prova
  - Piano di assistenza individuale - Modalità di accoglienza
- PRESTAZIONI
  - Servizi alla persona
  - Servizi sanitari, riabilitazione e di prevenzione
  - Servizi di animazione
- FINALITA' DEGLI INTERVENTI
  - Igiene personale e assistenza
  - Riabilitazione e mobilizzazione
  - Servizio medico infermieristico
  - Animazione
- GESTIONE
- RETTA
- COINVOLGIMENTO DEI FAMILIARI
- MODALITA' DI DIMISSIONE
- NOTA CONCLUSIVA



- ALLEGATI

## DATI IDENTIFICATIVI DELL'ENTE GESTORE

➤ **Denominazione dell'Ente Gestore:**

FONDAZIONE "Casa di Riposo di Robecco d'Oglio Onlus"

➤ **Sede legale ed amministrativa:**

26010 Robecco d'Oglio (Cr), via Mazzini, 31

➤ **Servizi vari presso la R.S.A. :**

Presso la sede della RSA, in locali e spazi appositamente attrezzati, vengono erogati i seguenti servizi:

- Residenza Sanitaria Assistenziale: n° 130 p.l.;
- CENTRO DIURNO INTEGRATO (C.D.I.): n° 15 posti;
- Centro fisiokinesiterapico aperto anche agli esterni;
- Servizio pasti a domicilio;
- Servizio di Assistenza Domiciliare (SAD);
- Voucher sociosanitari.

➤ **Data di istituzione:**

1° marzo 2004, così come stabilito dalla Regione con DGR n° 16270 del 06 febbraio 2004, pubblicata sul BURL n° 9 serie ordinaria del 23/02/2004.

➤ **Caratteristiche:**

soggetto di diritto privato senza scopo di lucro (iscrizione al n° 1874 del registro regionale delle persone giuridiche), nato a seguito della trasformazione dell'Istituzione Pubblica di Assistenza e Beneficenza (Ipab) "Casa di Riposo di Robecco d'Oglio", avvenuta ai sensi dell'art. 3 della legge regionale 13 febbraio 2003 n° 01.





## **IL CENTRO DIURNO INTEGRATO (C.D.I.)**

### **DEFINIZIONE**

Il progetto Obiettivo Anziani della Regione Lombardia definisce il Centro Diurno Integrato come un "Servizio che opera in regime diurno, in grado di fornire un regolare supporto a situazioni precarie, in alternativa al ricovero a tempo pieno."

Pertanto il CDI:

- si colloca nella rete dei servizi socio-sanitari con funzione intermedia tra l'assistenza domiciliare e le strutture residenziali;
- si rivolge, elettivamente, a soggetti anziani che presentano vari livelli di compromissione dell'autosufficienza;
- ha la finalità generale di contribuire al miglioramento delle qualità della vita dell'anziano e di sostenere le famiglie che assistono anziani parzialmente o non totalmente autosufficienti, in particolare evitando o ritardando l'istituzionalizzazione.

### **UBICAZIONE**

Il Centro Diurno Integrato è collocato al piano terra della RSA, lato est e dispone di accessi sia indipendenti, sia comuni alla RSA essendo direttamente collegato alla stessa.

### **OBIETTIVI**

Sono da considerarsi obiettivi del CDI:

- farsi carico di quelle situazioni divenute troppo impegnative per la sola assistenza domiciliare, quando questa non è in grado di garantire la necessaria intensità e continuità degli interventi;
- offrire, in regime di accoglienza diurna, prestazioni socio-assistenziali e sanitarie integrate;
- garantire alle famiglie un sostegno reale e momenti di tutela e di sollievo.





### **DESTINATARI**

Sono destinatari del CDI persone anziane, trasportabili, residenti nel Comune di Robecco d'Oglio e nei Comuni limitrofi (anche della Provincia di Brescia) e che presentino le seguenti caratteristiche:

1. persone con compromissione parziale dell'autosufficienza e/o caratterizzate da iniziale deterioramento cognitivo, sole o inserite in famiglie non in grado di assolvere in forma duratura al carico assistenziale;
2. autosufficienti a rischio di emarginazione, per i quali l'assistenza domiciliare risulta non idonea, che presentino tratti di iniziale deterioramento cognitivo.

### **CAPACITA' RICETTIVA**

Al CDI possono accedere un massimo di 15 persone nei giorni e negli orari stabiliti, in conformità all'Autorizzazione al Funzionamento rilasciata dalla Provincia di Cremona.

### **APERTURA E FUNZIONAMENTO**

L'accesso al CDI è assicurato, dal lunedì al venerdì, per tutti gli utenti nella fascia oraria compresa tra le ore 8,30 e le ore 16,30.

Giornata tipo ed orari C.D.I.:

H 8,15 - 8,30	Arrivo in struttura
H 8,30 - 11,00	Colazione e attività sanitarie, riabilitative, di animazione e assistenziali.
H 11,30	Preparazione per il pranzo
H 11,45 - 12,45	Pranzo
H 13,00 - 14,30	Riposo pomeridiano
H 14,30 - 15,00	Distribuzione bevande e merenda
H 15,00 - 16,30	Attività varie di animazione e di socializzazione
H 16,30 - 17,00	Rientro in famiglia con pulmino Ente

Nei giorni prefestivi (pomeriggio), le varie attività sono erogate in forma ridotta e potranno essere condivise, qualora il numero degli utenti del CDI fosse esiguo, con quelle della RSA.





### **MODALITA' DI AMMISSIONE**

La segnalazione del bisogno può essere inoltrata dall'interessato, da un familiare, dall'assistente sociale comunale o semplicemente da un conoscente, agli uffici amministrativi della Fondazione. Alla domanda di ammissione deve essere allegato un certificato medico relativo allo stato di salute dell'utente compilato dal medico di base.

Dopo la valutazione preliminare, che comprende la visita al domicilio da parte del Medico del CDI, la proposta di ammissione è definita dal Responsabile Sanitario del C.D.I., in collaborazione con l'equipe multidimensionale.

In presenza di lista d'attesa la priorità verrà data ai casi più urgenti con precedenza ai residenti del Comune di Robecco d'Oglio, seguendo l'ordine cronologico di presentazione delle domande.

### **ARTICOLAZIONE DEGLI SPAZI**

Gli spazi esclusivi del Centro Diurno Integrato sono costituiti da:

- locale soggiorno/pranzo e spazio tisaneria;
- locale riposo;
- bagno assistito attrezzato con 1 WC;
- servizio igienico attrezzato per disabili;
- servizio igienico per il personale CDI.

Il C.D.I. è dotato inoltre dei seguenti spazi e servizi condivisi con la RSA:

- ufficio per attività amministrative e di segreteria;
- giardino, parco e verde attrezzato;
- palestra di fisiokinesiterapia;
- ambulatorio;
- cucina, dispensa e locali accessori;
- locale attrezzato per barbiere – parrucchiere;
- locale collettivo con distributori automatici di bevande fredde, calde e snack.





### **TRASPORTI**

Gli utenti residenti a Robecco d'Oglio e nei paesi limitrofi (non oltre 10km), possono beneficiare del servizio trasporti gestito ed organizzato dalla stessa Fondazione che assicura quotidianamente (dal lunedì al venerdì) sia l'accesso mattutino (**8.15-8.45**), sia il rientro pomeridiano (**16.30 – 17.00**).

Al momento della presentazione della domanda di ammissione al CDI, dovrà essere segnalata l'esigenza di avvalersi del servizio trasporti.

### **PERIODO DI PROVA**

Prima dell'inserimento definitivo dell'utente nel Centro Diurno Integrato si prevede un periodo di prova di un mese, finalizzato a verificare la compatibilità del servizio con le caratteristiche sanitarie e sociali della persona. In tale arco di tempo e comunque non oltre il termine massimo del mese si procederà all'inserimento definitivo o alle eventuali dimissioni dell'utente.

### **PIANO DI ASSISTENZA INDIVIDUALE – MODALITA' DI ACCOGLIENZA**

Prima dell'inserimento dell'utente nel Centro Diurno Integrato viene effettuata una preliminare presentazione all'equipe del servizio. Entro i primi 15-20 giorni viene compilato un piano individuale di intervento denominato P.A.I. (Piano di Assistenza Individuale) che dovrà contenere e fare riferimento ai seguenti elementi essenziali:

- l'individuazione dei bisogni;
- la valutazione multidimensionale;
- la definizione degli obiettivi;
- la metodologia dell'intervento;
- le prestazioni e il carico assistenziale;
- gli operatori coinvolti;
- gli aspetti relazionali e gli interessi;
- gli impegni dei vari soggetti;
- i tempi e le modalità di verifica.

La scheda verrà utilizzata nei momenti di verifica, che sono previsti a cadenze prestabilite dalla direzione sanitaria

Per ogni persona viene inoltre redatta una cartella individuale interdisciplinare, che raccoglie tutta documentazione relativa a tale ospite.





## **PRESTAZIONI**

*Le prestazioni offerte dal Centro Diurno Integrato sono costituite da:*

### **Servizi alla persona**

- somministrazione dei pasti;
- cura e igiene giornaliera e al bisogno;
- bagno assistito;
- pedicure;
- aiuto nella deambulazione;
- aiuto e sorveglianza nelle attività della vita quotidiana;
- cambio ausili vari;
- parrucchiere e barbiere.

### **Servizi sanitari, riabilitativi e di prevenzione**

**Valutazione e controllo geriatrico**  
Controllo dei parametri clinici;  
Trattamenti farmacologici e medicazioni;  
Trattamenti di riabilitazione individuali e di gruppo;  
Trattamenti di riabilitazione cognitiva, individuali e di gruppo.

### **Servizi di Animazione e Socializzazione**

Attenzione agli interessi individuali dell'utente;  
Attività preventive per rallentare il decadimento fisico e mentale.

## **FINALITA' DEGLI INTERVENTI**

### **Igiene personale e assistenza**

Queste attività devono consentire il mantenimento delle migliori condizioni fisiche possibili ed il recupero di interesse alla cura della propria persona, attraverso una presenza discreta ma attiva, sia in fase di stimolo che di aiuto.

### **Riabilitazione e mobilitazione**

L'attività motoria ha lo scopo di aiutare a ristabilire la motricità dell'anziano attraverso l'esecuzione di semplici esercizi fisici. Tali interventi intendono favorire l'autosufficienza nel movimento quotidiano, attraverso il mantenimento di una corretta deambulazione e l'uso di accorgimenti e ausili per lavarsi, vestirsi, alimentarsi in proprio.

### **Servizio medico-infermieristico**

L'intervento è finalizzato al controllo e monitoraggio costante delle condizioni generali di salute dell'utente nonché alla prevenzione e cura delle malattie.







## **Animazione**

Le attività espressive individuali e di gruppo hanno la finalità di valorizzare le capacità residue degli ospiti, intellettive, affettive, emozionali e di riscoprire capacità dimenticate o trascurate con il passare degli anni. Inoltre, tenuto conto della particolare tipologia di utenza cui il servizio rivolto, verrà riservato un forte investimento ad attività finalizzate alla riabilitazione cognitiva (mediante l'uso di tecniche specifiche) e comportamentali.

## **GESTIONE**

La gestione del servizio è affidata alle figure professionali sotto indicate, così distinte:

- 2 Responsabili (direttore Amm.vo e Sanitario per specifiche competenze );
- 1 Medico;
- 1 Terapista della Riabilitazione;
- 1 Infermiere Professionale;
- 1 Educatore e Animatore;
- 2 Operatori Socio Sanitari.

Il personale addetto al CDI sarà dotato di un cartellino di riconoscimento, visibile all'ospite e ai suoi famigliari che riporti fotografia, nome, cognome e qualifica professionale.

## **RETTA**

La retta del Centro Diurno Integrato è fissata annualmente dal Consiglio di Amministrazione della Fondazione.

Gli uffici amministrativi predispongono e rilasciano, entro il mese di aprile di ogni anno, la **certificazione** delle somme versate per spese di assistenza specifica **valida ai fini fiscali**.

La Retta del C.D.I comprende:

- Alloggio nelle ore diurne;
- Vitto;
- Supporto e protezione nelle attività quotidiane e nella cura della persona;
- P.A.I;
- Assistenza medica geriatrica e valutazione periodica;
- Assistenza infermieristica;
- Interventi riabilitativi, fisioterapici ed occupazionali;
- Interventi di animazione di gruppo o individuali;
- Gite ed uscite in generale;
- Sostegno al contesto familiare (informazione ed educazione per l'utilizzo al domicilio di presidi, ausili e procedure per supportare le risorse assistenziali del nucleo familiare di appartenenza);
- Visita fisiatrica e terapie fisiche.



### **COINVOLGIMENTO DEI FAMILIARI**

Il coinvolgimento dei familiari avviene in tutte le fasi dell'inserimento dell'utente al servizio. Ciò è importante al fine di avvicinare il familiare al servizio, evitare il manifestarsi di aspettative distorte, responsabilizzare il familiare, supportarlo nella propria funzione assistenziale e renderlo parte integrante del "progetto individuale di intervento". Infatti, già preliminarmente è possibile, sia da parte di utenti potenziali, sia dei loro familiari, visitare il Centro Diurno Integrato.

Nel corso dell'incontro di presentazione dell'utente al servizio viene consegnato al familiare il regolamento contenente gli aspetti principali di descrizione del servizio.

Il familiare viene invitato ad accompagnare il parente il primo giorno di attivazione del servizio, al fine di conoscere direttamente la struttura, gli operatori ed il funzionamento del Centro Diurno Integrato.

I familiari sono tenuti a consegnare agli operatori, all'atto dell'inserimento, quanto segue:

- a) Farmaci e indicazione sulla terapia;
- b) Precisazione su dieta alimentare;
- c) Copia tessera sanitaria ed esenzione ticket;
- d) Precedenti cartellini ospedalieri;
- e) Nominativi medico di base;
- f) Ausili vari (es: pannoloni, protesi, carrozzina ecc);
- g) Cambio biancheria per emergenza;
- h) Nominativo parente di riferimento.

Va precisato che anche l'utente, se in grado, deve essere coinvolto in tutte le fasi che lo riguardano: presentazione, definizione del progetto e verifica periodica.

E', inoltre, istituito un quaderno per le comunicazioni tra il CDI e la famiglia, allo scopo di informare reciprocamente operatori e caregiver sulle notizie di salute rilevanti.



## **VALUTAZIONE DEI SERVIZI EROGATI**

Con periodicità annuale, la Fondazione somministra agli ospiti ed ai familiari un questionario per monitorare il grado di soddisfazione rispetto all'assistenza erogata ed ai servizi offerti.

Quindi l'esito della customer satisfaction viene socializzato con gli operatori attraverso le riunioni settimanali di reparto, mentre agli ospiti ed ai familiari viene inviata una comunicazione in cui sono indicati i luoghi dove sono depositati i documenti, comprensivi della statistica di lettura dei questionari e della relazione dell'équipe di direzione, nella quale sono esposte le azioni correttive e migliorative che saranno intraprese.

## **MODALITA' DI DIMISSIONE**

Le dimissioni, oltre che per espressa volontà dell'utente, avvengono:

- quando il piano di recupero dell'autonomia psico-fisica è stato completato (raggiungimento degli obiettivi del piano) ed il nucleo familiare, opportunamente supportato dai servizi territoriali, è in grado nuovamente di far fronte al carico assistenziale;
- quando la verifica dei risultati del progetto, fatta anche con la famiglia, determina l'impossibilità di proseguire l'intervento in regime diurno e si rende necessario il ricovero in regime residenziale o comunque si rende necessaria l'individuazione di servizi ed interventi diversi dal CDI;
- trascorsi 15 giorni consecutivi di assenza per ricovero, malattia breve, vacanza, ecc..

## **SCHEDA DI SEGNALAZIONE DISFUNZIONI, RECLAMI E SUGGERIMENTI**

L'Utente, in qualsiasi momento, può rivolgersi alla Capo Sala (in sua assenza al personale di assistenza) per sottoporre segnalazioni o reclami relativamente ai servizi erogati. Per eventuali problematiche di tipo amministrativo, l'Utente potrà rivolgersi direttamente agli Uffici preposti. E' inoltre possibile, tramite la scheda "segnalazione disfunzioni, reclami e suggerimenti" (allegata alla presente Carta dei Servizi), sottoporre formalmente al Direttore



Amministrativo ogni situazione di rilievo che attiene ai servizi. Entro 30 giorni sarà cura della Direzione fornire una risposta in merito.

### **NOTA CONCLUSIVA**

Per tutto quanto non espressamente contenuto nella presente Carta dei Servizi, si fa esplicito riferimento alle norme statutarie e regolamentari vigenti presso la Fondazione.

Allegato alla Carta dei Servizi

## 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);
- agenzie di informazione e, più in generale, *mass media*;
- famiglie e formazioni sociali.

Con loro condividiamo l'auspicio che i principi qui enunciati trovino la giusta collocazione all'interno della attività quotidiana, negli atti regolativi di essa quali statuti, regolamenti o carte dei servizi, nei suoi indirizzi programmatici e nelle procedure per la realizzazione degli interventi.



Richiamiamo in questo documento alcuni dei principi fondamentali dell'ordinamento giuridico italiano:

- il principio di "giustizia sociale", enunciato nell'articolo 3 della Costituzione, là dove si ritiene compito della Repubblica rimuovere gli ostacoli di ordine economico e sociale che, limitando di fatto la libertà e l'uguaglianza dei cittadini, impediscono il pieno sviluppo della persona umana.

La letteratura scientifica riporta che lo sviluppo pieno della persona umana è un processo continuo, non circoscrivibile in una classe di età particolare poiché si estende in tutto l'arco della vita;

- Il principio "di solidarietà", enunciato nell'articolo 2 della Costituzione, là dove si ritiene compito della Repubblica riconoscere e garantire i diritti inviolabili dell'uomo, sia come singolo sia nelle formazioni sociali ove si svolge la sua personalità, e richiedere l'adempimento dei doveri inderogabili di solidarietà politica, economica e sociale.

A queste espressioni di solidarietà inderogabili vanno affiancate quelle proprie della libera partecipazione del cittadino al buon funzionamento della società e alla realizzazione del bene comune, pure finalizzate alla garanzia dell'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 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 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.

<u>La persona ha il diritto:</u>	<u>La società e le istituzioni hanno il dovere:</u>
di sviluppare e di conservare la propria individualità e libertà.	di rispettare l'individualità di ogni persona anziana, riconoscendone i bisogni e realizzando gli interventi ad essi adeguati, con riferimento a tutti i parametri della sua qualità di vita e non in funzione esclusivamente della sua età anagrafica.
di conservare e vedere rispettate, in osservanza dei principi costituzionali, le proprie credenze, opinioni e sentimenti.	di rispettare credenze, opinioni e sentimenti delle persone anziane, anche quando essi dovessero apparire anacronistici o in contrasto con la cultura dominante, impegnandosi a coglierne il significato nel corso della storia della popolazione.
di conservare le proprie modalità di condotta sociale, se non lesive dei diritti altrui, anche quando esse dovessero apparire in contrasto con i comportamenti dominanti nel suo ambiente di appartenenza.	di rispettare le modalità di condotta della persona anziana, compatibili con le regole della convivenza sociale, evitando di "correggerle" e di "deriderle", senza per questo venir meno all'obbligo di aiuto per la sua migliore integrazione nella vita della comunità.
di conservare la libertà di scegliere dove vivere.	di rispettare la libera scelta della persona anziana di continuare a vivere nel proprio domicilio, garantendo il sostegno necessario, nonché, in caso di assoluta impossibilità, le condizioni di accoglienza che permettano di conservare alcuni aspetti dell'ambiente di vita abbandonato.



<p>di essere accudita e curata nell'ambiente che meglio garantisce il recupero della funzione lesa.</p>	<p>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 tempo necessario per la cura e la riabilitazione.</p>
<p>di vivere con chi desidera.</p>	<p>di favorire, per quanto possibile, la convivenza della persona anziana con i familiari, sostenendo opportunamente questi ultimi e stimolando ogni possibilità di integrazione.</p>
<p>di avere una vita di relazione.</p>	<p>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.</p>
<p>di essere messa in condizione di esprimere le proprie attitudini personali, la propria originalità e creatività.</p>	<p>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.</p>
<p>di essere salvaguardata da ogni forma di violenza fisica e/o morale.</p>	<p>di contrastare, in ogni ambito della società, ogni forma di sopraffazione e prevaricazione a danno degli anziani.</p>
<p>di essere messa in condizione di godere e di conservare la propria dignità e il proprio valore, anche in casi di perdita parziale o totale della propria autonomia ed autosufficienza.</p>	<p>di operare perché, anche nelle situazioni più compromesse e terminali, siano supportate le capacità residue di ogni persona, realizzando un clima di accettazione, di condivisione e solidarietà che garantisca il pieno rispetto della dignità umana.</p>





## **La tutela dei diritti riconosciuti**

E' 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 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 UTP e agli URP è costituita da persone anziane.

E' 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.



ALLEGATO ALLA CARTA DEI SERVIZI

IL PERSONALE INCARICATO DI ACCOMPAGNARE GLI EVENTUALI OSPITI E I LORO FAMILIARI PER VISITE GUIDATE, ALL'INTERNO DELLA STRUTTURA, RISULTA ESSERE IL SEGUENTE:

BELLINI ORNELLA	CAPO SALA;
SOLZI MARIAGIOVANNA	IMPIEGATA;
TAIETTI DONATELLA	IMPIEGATA;
GUGLIELMI DR.SSA LUISA	DIRETTORE SANITARIO;
PEA DR.SSA SARA	DIRETTORE MEDICO.

PER VISITA SU APPUNTAMENTO TELEFONARE AL SEGUENTE NUMERO 0372/920911.

**TUTTO IL PERSONALE OPERANTE IN STRUTTURA E' RICONOSCIBILE IN QUANTO PROVVISIO DI APPOSITO CARTELLINO DI RICONOSCIMENTO.**



Allegata: modulistica.

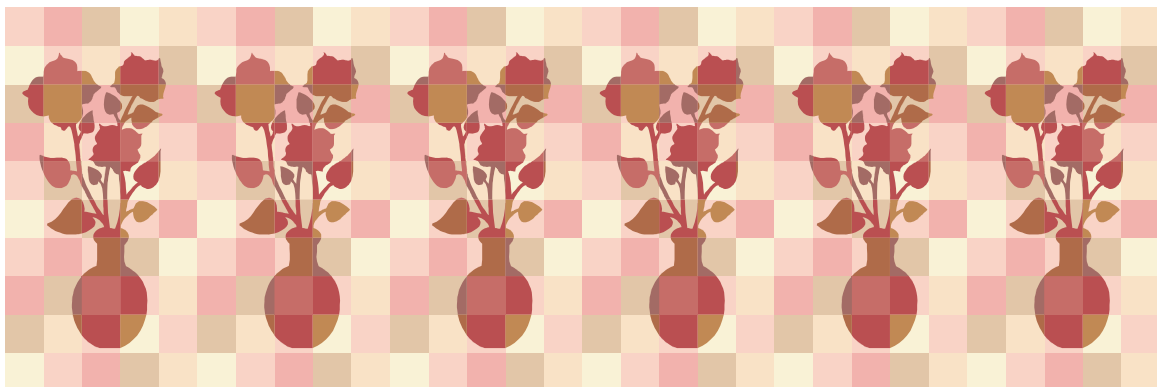




Fondazione  
“Casa di Riposo di Robecco d'Oglio  
ONLUS”

## **RETTA GIORNALIERA CENTRO DIURNO INTEGRATO ANNO 2016**

<b>RETTA GIORNALIERA</b>	<b>EURO</b>	<b>19,50;</b>
<b>CENA</b>	<b>EURO</b>	<b>6,40;</b>
<b>TRASPORTO NEL COMUNE ROBECCO</b>	<b>EURO</b>	<b>3,00;</b>
<b>COSTO FISSO GIORNALIERO PER ASSENZE</b>	<b>EURO</b>	<b>18,00.</b>

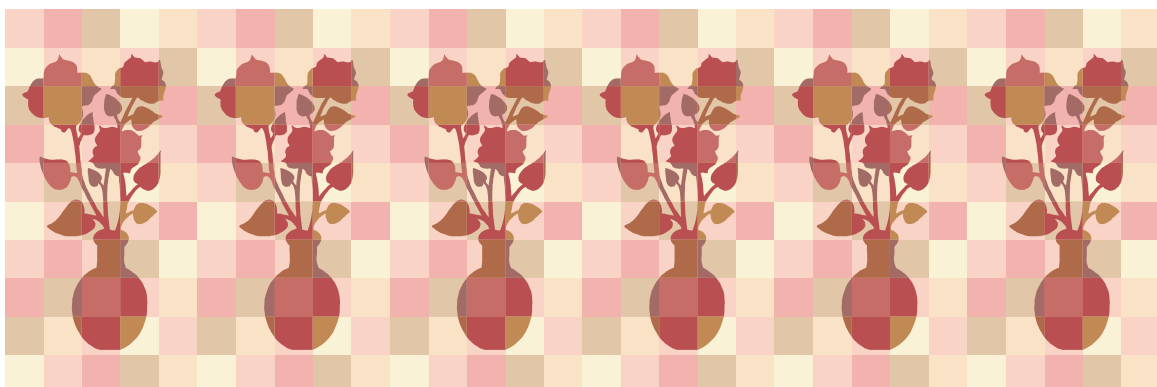




Fondazione  
"Casa di Riposo di Robecco d'Oglio"  
ONLUS"

## **RETTA GIORNALIERA CENTRO DIURNO INTEGRATO ANNO 2016**

<b>RETTA GIORNALIERA</b>	<b>EURO</b>	<b>19,50;</b>
<b>CENA</b>	<b>EURO</b>	<b>6,40;</b>
<b>TRASPORTO FUORI COMUNE</b>	<b>EURO</b>	<b>4,00;</b>
<b>COSTO FISSO GIORNALIERO PER ASSENZE</b>	<b>EURO</b>	<b>18,00.</b>





<b>Scheda per segnalazione disfunzioni, reclami e suggerimenti</b>	Mod. 8 Gest. Ospiti Vers. 0 Del 8/2008
--	--

Sig/ra \_\_\_\_\_ abitante

a \_\_\_\_\_

Tel. \_\_\_\_\_

Ospite presso la struttura

Familiare di ospite degente presso la struttura

**Oggetto della segnalazione :**

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

*Data* \_\_\_\_\_

*Firma* \_\_\_\_\_

**COMPILAZIONE DA PARTE DELL'ENTE**

Ricevuto in data \_\_\_\_\_ direttamente  telefonicamente  verbalmente

Ricevente (nome e cognome) \_\_\_\_\_

Medico  Caposala  Infermiere  Fisioterapista   
Amministrativo  Ausiliari  Altro

Si trasmette la segnalazione a :

Presidente   
Direttore Amministrativo   
Direttore Sanitario o medici   
CapoSala