



CASA DI CURA

Villa Gemma

Viale Zanardelli, 101 – 25083 Gardone Riviera (BS)
Tel. 0365298000 – Fax 0365-290079

Carta di Servizi

ADI

Servizio di Assistenza Domiciliare Integrata

Sommario

1. Presentazione	2
2. La nostra storia	2
3. Lo statuto	3
4. Rapporto con il territorio	3
5. Certificazione ISO	3
6. Come raggiungere l'Ufficio ADI	3
7. Principi fondamentali	3
8. Prestazioni erogate	4
9. Laboratorio Analisi / Consulenza per pazienti in T.A.O	4
10. A chi è rivolto il Servizio	4
11. Come accedere al Servizio.	5
12. Modalità e durata delle cure	5
13. Modalità di dimissione/Continuità Assistenziale	6
14. Accesso alla documentazione sanitaria: rilascio copia fascicolo sanitario	6
15. Requisiti Organizzativi - qualifiche degli operatori	6
16. Diritti e Doveri	7
17. Codice Etico Aziendale – Modello organizzativo e gestionale (Codice di comportamento ex art. 6 co.III D. Lgs. 231/2001)	8
18. I nostri riferimenti	8
19. Conservazione di documenti e materiali relativi all'utente	8
20. Conservazione di documenti e materiale ATS	8
21. U.R.P. Ufficio per le Relazioni con il Pubblico	8

Allegati:

Allegato 1	Questionario di gradimento dell'Assistenza domiciliare fornita con il voucher-socio sanitario
Allegato 2	Modulo di segnalazione di reclamo



CASA DI CURA Villa Gemma

Viale Zanardelli, 101 – 25083 Gardone Riviera (BS)
Tel. 0365298000 – Fax 0365-290079

1. Presentazione

La Casa di Cura Villa Gemma S.p.a. è unico soggetto gestore delle Strutture Sanitarie Casa di Cura Villa Gemma, ubicata in Comune di Gardone Riviera (BS) e Casa di Cura Villa Barbarano, ubicata in Comune di Salò (BS) fraz. Barbarano.

È parte integrante della rete di servizi rivolti ai cittadini. L'appartenenza al cosiddetto "terzo settore" rappresenta per il nostro ente un forte impegno articolato su vari fronti:

- Ricoveri:
 - U.O. Medicina Generale
 - U.O. Riabilitazione Specialistica, Generale e Geriatrica, di Mantenimento ad indirizzo cardiologico, pneumologico, neurologico ed ortopedico
 - Reparto Sub-Acuti
- U.O. Poliambulatori
- Servizio di Riabilitazione ambulatoriale (per esterni)
- U.O. Diagnostica per Immagini
- U.O. Medicina di Laboratorio

Dal 30/11/2012 è stato autorizzato/accreditato ed a contratto con il Servizio di Assistenza Domiciliare Integrata.

La Casa di Cura Villa Gemma è a tutt'oggi in fase di espansione infatti, è prossima l'apertura di nuovi servizi, che persegue l'intento di creare una struttura completa e capace di offrire risposte mirate ed efficaci, ai bisogni della collettività.

In ottemperanza all'art.13 della L.328/2000, la Casa di Cura Villa Gemma ha istituito la presente Carta dei Servizi dedicata in via esclusiva al servizio della Casa di Cura Villa Gemma. L'obiettivo è di fornire indicazioni riguardanti le prestazioni, ossia le modalità di richiesta, la tipologia dei servizi offerti, la qualifica degli operatori e diritti e doveri degli utenti.

2. La nostra storia

L'atto di costituzione della Casa di Cura Villa Gemma Spa risale all'anno 1946.

Le Case di Cura Villa Gemma e Villa Barbarano si propongono come moderne strutture ospedaliere nelle quali sono esercitate discipline mediche e riabilitative supportate da moderne tecnologie medicali. Esse esercitano una funzione complementare nel panorama sanitario bresciano, ricco di qualificate realtà pubbliche e private, offrendo servizi capaci di realizzare una sintesi tra professionalità, tecnologia a confort alberghiero in grado di consentire l'erogazione di prestazioni sanitarie di elevato livello in tempi accettabili.

L'attività di riabilitazione nelle due strutture si riconduce ad un sistema dipartimentale in cui coesistono attività neuro-motorie e cardio-respiratorie. In particolare presso la Casa di Cura Villa Gemma di Gardone Riviera, con una solida tradizione alle spalle, è presente personale medico, infermieristico e fisioterapico adeguato alle patologie e percorsi riabilitativi di tipo cardio-respiratorio; mentre la Casa di Cura Villa Barbarano ha attivato dei percorsi di carattere riabilitativo neuromotorio e neurologico, al fine di completare l'assetto polifunzionale delle Case di Cura.

Il servizio fisioterapico di riabilitazione svolge una larga fascia di attività anche per pazienti ambulatoriali. In particolare presso la struttura di Villa Gemma i percorsi riabilitativi si svolgono presso palestre con personale altamente qualificato. Nella struttura di Villa Barbarano i trattamenti riabilitativi vengono svolti in palestra da personale specializzato nella terapia fisica e specialisti logopedici per la riabilitazione alla parola e alla deglutizione. Presso la struttura di Villa Gemma vengono inoltre dedicati alcuni posti letto per le degenze di medicina generale.

Entrambe le Case di Cura sono accreditate al Servizio Sanitario Nazionale ma sono accessibili anche in regime di solvenza.

Le strutture offrono inoltre un ampio servizio poliambulatoriale con specialità prettamente collegate alle degenze (cardiologia, pneumologia, fisiatria, ortopedia e traumatologia, terapia fisica e riabilitazione, geriatria, medicina interna e neurologia) ed altre di supporto, quali oculistica, dermatologia, diabetologia, ORL, urologia, ambulatorio di osteoporosi, ambulatorio senologico (eco mammaria, mammografia, microbiopsia, galattografia), ecografia vascolare, ostetricia e ginecologia, e servizio di diagnostica per immagini (ecografie, RX, TAC, MOC, densitometria ossea con ultrasuoni, DEXA, RMN).

Presso la Casa di Cura Villa Gemma è inoltre disponibile il servizio di laboratorio analisi.

Tutti gli ambulatori sono accessibili sia col SSN che in regime di solvenza.

Il bacino d'utenza di 120 mila persone circa comprende oltre al Lago di Garda da Desenzano fino a Limone anche la Valle Sabbia.



CASA DI CURA

Villa Gemma

Viale Zanardelli, 101 – 25083 Gardone Riviera (BS)
Tel. 0365298000 – Fax 0365-290079

3. Lo statuto

Lo statuto, racchiude le finalità che la Casa di Cura Villa Gemma persegue che possono essere sintetizzate nel:

- Perseguire finalità nei settori dell'assistenza sociale e socio sanitaria;
- Stabilire forme di raccordo e collaborare con soggetti, pubblici e privati, operanti con analoghe finalità

Sono compresi negli scopi della Casa di Cura Villa Gemma:

- L'organizzazione e l'erogazione di prestazioni di ricovero, prestazioni ambulatoriali e domiciliare, di carattere sociale e socio sanitario
- La promozione culturale, l'addestramento, la formazione e l'aggiornamento di soggetti che operano nei settori di attività;
- La promozione o partecipazione in attività di ricerca sui temi di particolare interesse nei settori in cui si esplica l'attività della Casa di Cura Villa Gemma, anche attraverso l'attuazione di iniziative sperimentali.

4. Rapporto con il territorio

La Casa di Cura Villa Gemma si inserisce nell'ambito dei servizi sociali e socio sanitari, cooperando con le molteplici realtà locali, sia di natura pubblica che privata.

5. Certificazione ISO

La Casa di Cura Villa Gemma nel 2002 ha ottenuto la certificazione ISO 9001.

6. Come raggiungere l'Ufficio ADI

L'ufficio ADI di Villa Gemma, ubicato a Gardone Riviera, è raggiungibile con i mezzi pubblici provenienti da Brescia, Milano, Trento, Desenzano e Riva del Garda.

Con i mezzi propri, è raggiungibile da Brescia, strada statale 45bis, dalla quale dista 30 km, da Desenzano del Garda e da Riva Del Garda dalle quali dista rispettivamente 25 e 35 km.

7. Principi fondamentali

La "legge quadro" 328/2000 rispecchia gli articoli della Costituzione che sanciscono i diritti di uguaglianza fra tutti i cittadini.

La "Direttiva del Presidente del Consiglio 27 gennaio 1994" indica ulteriori principi fondamentali, che possono essere riassunti come segue:

Eguaglianza. Le regole riguardanti i rapporti tra utenti e servizi pubblici e l'accesso ai medesimi devono essere uguali per tutti. Nessuna distinzione nell'erogazione del servizio può essere compiuta in merito al sesso, razza, religione ed opinioni politiche dell'assistito. Va garantita la parità di trattamento sia fra le diverse aree geografiche di utenza sia fra le diverse categorie o fasce di utenti.

Imparzialità. Il personale del Servizio non deve favorire nessun paziente in merito ad interessi di qualsiasi natura.

Continuità. L'erogazione dei servizi deve essere regolare e continua senza interruzioni: i casi di funzionamento irregolare o di interruzione del servizio devono essere espressamente regolati dalla normativa di settore.

Diritto di scelta. Ove consentito dalla legislazione vigente, l'utente ha diritto di scegliere tra i soggetti che erogano il servizio. In particolare, il diritto di scelta riguarda i servizi distribuiti sul territorio.

Partecipazione. La partecipazione del cittadino alla prestazione del servizio pubblico deve essere sempre garantita. L'utente ha diritto di accesso alle informazioni in possesso del soggetto erogatore che lo riguardano. L'utente può produrre memorie e documenti, prospettare osservazioni, formulare suggerimenti per il miglioramento del servizio. A tal scopo, la C.d.C. acquisisce periodicamente la valutazione dall'utente attraverso questionari sulla qualità dei servizi.



CASA DI CURA Villa Gemma

Viale Zanardelli, 101 – 25083 Gardone Riviera (BS)
Tel. 0365298000 – Fax 0365-290079

Efficienza ed e efficacia. Il servizio deve essere erogato in modo che siano garantite sia l'efficienza e l'efficacia. La Casa di Cura Villa Gemma a tal scopo, effettua il costante monitoraggio della propria attività, attraverso l'operato del proprio ufficio di qualità.

Riservatezza. E' un principio fondamentale per il rispetto degli utenti; tutte le informazioni personali, infatti, vengono trattate nel rispetto delle leggi vigenti sul trattamento dei dati personali. La medesima attenzione viene posta sia sulla gestione dei dati sensibili, sia su tutte le informazioni di cui la C.d.C. viene in possesso lavorando a stretto contatto con gli utenti.

La Casa di Cura Villa Gemma fornisce prestazioni come Ente Accreditato con l'ATS di Brescia.

8. Prestazioni erogate

Il Servizio di Assistenza Domiciliare Integrata eroga le seguenti prestazioni:

Infermieristiche	Prelievi, terapia infusione, alimentazione enterale, rilevazione parametri vitali, medicazioni di stomie, di ulcere e di lesioni da decubito, medicazioni semplici e complesse di lesioni ed ulcere vascolari, post chirurgiche, lesioni da decubito, di ferite chirurgiche, educazione sanitaria al care-giver, gestione cateteri vescicali, gestioni di cateteri venosi centrali, clisteri evacuativi.
Riabilitative	riabilitazione neuromotoria, fisioterapia, respiratoria, training deambulatorio, riabilitazione logopedica, terapia occupazionale, ecc
Assistenziali	aiuto tecnico all'infermiere per particolare complessità dell'assistenza.
Specialistiche	consulenza del medico fisiatra, medico internista, medico oncologo, psicologo.
Supporto educativo	per interventi di educazione e accompagnamento in tutte le fasi della vita quotidiana, anche attraverso il coinvolgimento dei famigliari

9. Laboratorio Analisi / Consulenza per pazienti in T.A.O

Il Servizio ADI dispone di un proprio Laboratorio Analisi all'interno della Casa di Cura.

Gli esami vengono eseguiti secondo le procedure stabilite dal Responsabile del Servizio e sottoposti a controlli di qualità di settore.

La Casa di Cura aderisce al sistema di controllo di qualità regionale (VEQ) dei settori di ematologia, chimica clinica, proteine specifiche, microbiologia, parassitologia, coagulazione e marcatori (tumoriali e cardiaci).

Consegna referto

Per pazienti in terapia anticoagulante orale (TAO) i tempi di risposta sono entro 3 ore.

I pazienti in TAO possono usufruire di un servizio interno alla Casa di Cura che prende in carico sia la programmazione del prelievo successivo che la consulenza personalizzata per il dosaggio del farmaco.

Per gli esami di routine eseguiti in sede, la risposta viene consegnata entro 24 ore.

Per le prestazioni con carattere di urgenza o pazienti in chemioterapia, è prevista la consegna dei referti in giornata.

Per tutti gli altri esami i tempi di consegna vanno dai 4 ai 20 giorni, secondo la tipologia di esame.

La Casa di Cura, avendo in essere convenzione con ASST del Garda e avvalendosi anche del laboratorio degli Spedali Civili di Brescia, per esami particolari, potrebbe far eseguire le analisi presso il laboratorio dell'ASST di Desenzano o presso il laboratorio degli Spedali Civili di Brescia.

10. A chi è rivolto il Servizio



CASA DI CURA

Villa Gemma

Viale Zanardelli, 101 – 25083 Gardone Riviera (BS)
Tel. 0365298000 – Fax 0365-290079

Il servizio è rivolto a soggetti fragili che per motivi vari, in via temporanea o permanente, non sono in grado di accedere ai servizi ambulatoriali. Si tratta generalmente di persone affette da patologie disabilitanti di varia origine: traumatica, post-chirurgica, neurologica, cardiorespiratoria, dismetabolica, oncologica, ecc., in particolare post dimissione ospedaliera o croniche soggette a riacutizzazioni. In occasione di progetti specifici decretati dall'ATS, è possibile che gli interventi vengano erogati anche a pazienti con patologie diverse da quelle indicate sopra ma con bisogni complessi ed un forte carico assistenziale da parte dei caregiver e familiari. In ottemperanza a quanto stabilito dalla Regione Lombardia, per la fruizione del Servizio non esistono né limiti di età, né di reddito. Le cure domiciliari erogate sono gratuite. I Voucher sono titoli di pagamento sostenuti dal Servizio Sanitario Regionale lombardo, erogati attraverso l'ATS di residenza del cittadino e devoluti all'Ente accreditato. Il valore economico dei Voucher varia a seconda dei profili assistenziali riconosciuti. I criteri di accesso al Servizio sono normati dal Patto di Accreditamento con l'ATS.

11. Come accedere al Servizio

L'utente o i suoi familiari quando si trovano in situazione di bisogno si rivolgono al Medico di famiglia oppure al medico ospedaliero se il paziente in quel momento, è ricoverato. Il Medico di base, o ospedaliero, richiede all'ASST Garda – Servizio ADI su apposita modulistica, l'erogazione del "Voucher socio-sanitario". Il referente dell'UCAM di riferimento valuta la conformità della richiesta alle linee guida del servizio e rilascia all'interessato, il voucher più adeguato secondo gli obiettivi di cura e gli aspetti qualitativi e quantitativi. Unitamente al voucher, viene rilasciato un prospetto aggiornato degli enti accreditati della zona, che forniscono Assistenza Domiciliare. Il paziente sceglie da chi farsi curare e restituisce il voucher al Servizio ADI dell'ASST Garda. L'ente scelto provvede alla preparazione del Piano di Assistenza Individuale (P.A.I.).

12. Modalità e durata delle cure

Per ogni utente il Piano di Assistenza Individuale (PAI) esplicita:

- bisogni/problemi rilevati
- operatori coinvolti e tipologia delle prestazioni programmate
- interventi proposti
- numero di accessi a domicilio previsti per i diversi professionisti
- obiettivi e tempi di trattamento
- condivisione del progetto di cura da parte dell'utente o suoi familiari

Il PAI viene formulato durante il primo intervento a domicilio, individuando le aree di intervento e gli strumenti da utilizzarsi, e reso noto e condiviso con l'utente, il care-giver, il MMG e gli altri professionisti e operatori coinvolti nel progetto di cura. Le indicazioni standardizzate dal profilo Voucher erogato dall'ATS vengono quindi adeguate alle necessità reali della persona, declinate nel PAI, anche in un sistema di compensazione che può variare la frequenza degli accessi dei diversi operatori. Le prestazioni vengono fornite con interventi a domicilio di personale qualificato (medici, psicologo, infermieri, terapisti della riabilitazione, logopedista, terapeuta occupazionale, ausiliari socio-assistenziali, operatori socio sanitari ed educatore). La presa in carico (ossia il tempo che trascorre dalla data del primo contatto alla definizione del PAI) viene garantita entro 72 ore salvo casi urgenti segnalati dal medico o dalla struttura ospedaliera, che devono essere presi in carico entro 24 ore; le eventuali prestazioni di riabilitazione ricomprese nel PAI, di norma, non hanno carattere di urgenza.

Normalmente le prestazioni vengono erogate nella fascia oraria 8/18: gli orari vengono direttamente concordati con l'utente e/o il familiare.

Nel caso di interventi non effettuati per cause dipendenti dall'utente/cliente, verrà registrato l'accesso e la motivazione del mancato intervento.

Nel caso di interventi non effettuati per cause dipendenti dalla C.d.C., l'utente/cliente ha il diritto di "recuperare" la prestazione, previo accordo con il Care Manager del Servizio.

Infine ricordiamo che l'ATS, attraverso i Distretti, è sempre presente, anche per rispondere a dubbi, necessità di informazioni. Il Dipartimento PIPSS (Programmazione Integrazione Prestazioni Sociosanitarie e Sociali) - U.O. Anziani Cure Domiciliari, cura invece tutta la programmazione e la gestione delle novità introdotte dal voucher socio sanitario.



CASA DI CURA Villa Gemma

Viale Zanardelli, 101 – 25083 Gardone Riviera (BS)
Tel. 0365298000 – Fax 0365-290079

13. Modalità di dimissione/Continuità Assistenziale

Il voucher socio sanitario prevede una rivalutazione periodica della situazione di ogni paziente da parte dell'Ucam ed il conseguente rinnovo o chiusura dell'intervento.

Il termine della presa in carico viene pertanto valutato dall'operatore dell'Ucam di riferimento, in base alle normative regionali e protocolli ATS, anche in collaborazione con l'operatore tutor del Servizio ADI, che ha seguito il paziente durante tutto il percorso assistenziale/riabilitativo.

L'operatore tutor, che all'inizio della presa in carico ha condiviso con il paziente/familiare il programma individuale e gli obiettivi, durante le ultime sedute preavvisa sia l'utente, sia i familiari e le persone di riferimento, della conclusione del percorso.

All'atto della dimissione o al termine della presa in carico o in caso di sospensione (es. ricovero ospedaliero), al paziente o familiare/care-giver viene consegnata copia della relazione che traccia il percorso di cura effettuato, fino a quel momento (a cura del Responsabile Sanitario).

Il paziente può esprimere un parere sul servizio ricevuto, compilando il questionario di gradimento.

14. Accesso alla documentazione sanitaria: rilascio copia fascicolo sanitario

Entro 7 giorni dalla presentazione della richiesta da parte degli interessati/aventi diritto (a dimissione avvenuta), si fornisce la documentazione sanitaria disponibile relativa al paziente, fornendo le eventuali integrazioni entro il termine massimo di trenta giorni. (Costi: € 15,00 se si ritira e € 20,00 con invio postale).

15. Requisiti Organizzativi - qualifiche degli operatori

Il Servizio Assistenza Domiciliare Integrata dispone di:

- una Segreteria Organizzativa dedicata a fornire informazioni, accogliere richieste, rispondere alle domande degli utenti in carico, svolgere le attività amministrative che la gestione del servizio comporta;
- personale qualificato in quantità adeguata alle prestazioni da erogare e alla richiesta di cure.

Qualifiche degli operatori

Care Manager

E' una I.P. in possesso di specifiche competenze nel settore sanitario e organizzativo.

Infermiere professionale

E' una figura professionale che fra gli altri compiti identifica i bisogni di assistenza infermieristica della persona e della collettività e formula i relativi obiettivi (Decreto ministeriale 14 settembre 1994, n. 739).

Fisiatra

Medico specialista in Terapia Fisica e Riabilitazione. Si occupa del trattamento di disabilità causata da diverse affezioni patologiche e/o dal dolore e presenta competenze specifiche in ambito neurologico, neuromuscolare, osteoarticolare, cognitivo – relazionale, biomeccanico – ergonomico e psicologico.

Medici specialisti

Medici specialisti in: Neurologia, Oncologia e Cure Palliative, Medicina Generale/Cardiologia/Endocrinologia, Ematologia. Intervengono al bisogno.

Psicologo

Si occupa della diagnosi clinica e cura delle patologie dello sviluppo cognitivo ed affettivo – relazionale.

Fisioterapista

Operatore sanitario che si occupa della diagnosi funzionale, stesura del progetto riabilitativo e del trattamento di disturbi del movimento di origine neuromuscolare.



CASA DI CURA

Villa Gemma

Viale Zanardelli, 101 – 25083 Gardone Riviera (BS)
Tel. 0365298000 – Fax 0365-290079

Logopedista

Operatore sanitario che applica metodi correttivi e riabilitativi per le anomalie del linguaggio, dell'articolazione della parola e della deglutizione.

Terapista occupazionale

E' una professione sanitaria della riabilitazione che promuove la salute ed il benessere attraverso l'occupazione. Coinvolge la globalità della persona con lo scopo di aiutarne l'adattamento fisico, psicologico o sociale, per migliorarne globalmente la qualità di vita pur nella disabilità.

Educatore

Operatore sociale e sanitario che, attua specifici progetti educativi e riabilitativi, volti al recupero delle funzioni nella vita quotidiana, operando sulle famiglie e sul contesto sociale dei pazienti.

O.S.S. (Operatore Socio Sanitario)

Favorisce il benessere e l'autonomia di coloro che vivono una condizione di difficoltà a casa, in ospedale o nelle strutture residenziali dove vivono. Per questo collabora con altri operatori professionali che lavorano in servizi che si occupano di assistenza sanitaria e sociale (Legge 10 Agosto 2000, Ministero della Sanità).

A.S.A (Ausiliario Socio – Assistenziale)

L'ASA è un operatore socio – assistenziale che interviene per supplire alle carenze dell'utente nello svolgimento delle attività di vita quotidiana e lo aiuta nell'espletamento delle sue funzioni personali essenziali sapendosi integrare con altri operatori (D.C.R n. IV/1267 del 28/02/1989 quale operatore dell'area sociale).

Tutti gli operatori del Servizio sono dotati di **tessera di riconoscimento** (D Lgs 81/08), contenente le generalità dell'operatore e mansione.

Tutti gli operatori del Servizio ADI sono coperti da Assicurazione di Responsabilità Civile per danni a persone e cose, causati nello svolgimento dell'attività professionale e per le prestazioni concordate.

16. Diritti e Doveri

L'ADI in rispetto alle norme vigenti, ha stabilito le regole interne che riguardano i diritti dei propri utenti, bilanciati dai doveri ai quali gli utenti stessi devono adeguarsi.

Diritti

L'utente/cliente ha il diritto di essere assistito con premura ed attenzione, nel rispetto della dignità umana e delle proprie convinzioni filosofiche e religiose.

L'utente/cliente ha diritto di veder rispettato il proprio ambiente di vita.

L'utente/cliente ha diritto di ottenere dal servizio informazioni riguardanti le prestazioni erogate e relativa documentazione; egli ha diritto di poter identificare immediatamente le persone che lo assistono.

L'utente/cliente ha diritto di porre reclami che debbono essere tempestivamente esaminati; effettuato l'esame dell'eventuale reclamo, il Cliente deve essere sollecitamente informato del relativo esito (vedi modulo reclami, allegato n°1)

Il Cliente ha diritto di recedere dal contratto, dandone comunicazione all'Ucam ed al Responsabile dell'ADI con idoneo preavviso.

Doveri

- L'utente/cliente ha dovere di rispettare il personale che lo assiste;
- L'utente/cliente ha il dovere di informare tempestivamente i responsabili del servizio dell'intenzione di rinunciare, secondo propria volontà, a servizi e prestazioni programmate. L'informazione deve essere tempestiva affinché possano essere evitati sprechi di tempo e risorse, così da consentire ad altri Clienti di usufruire delle stesse prestazioni;
- L'utente/cliente ha il dovere di compilare correttamente la documentazione messa a disposizione.



CASA DI CURA
Villa Gemma

Viale Zanardelli, 101 – 25083 Gardone Riviera (BS)
Tel. 0365298000 – Fax 0365-290079

17. Codice Etico Aziendale – Modello organizzativo e gestionale (Codice di comportamento ex art. 6 co.III D. Lgs. 231/2001)

Come previsto dalla Dgr 8496 del 26/11/08 e dalla DGR 2569 del 31/10/2014, la C.d.C. è dotata di un proprio Codice Etico che rappresenta il documento ufficiale contenente la dichiarazione dei valori, l'insieme dei diritti, dei doveri e delle responsabilità dell'Ente nei confronti dei "portatori di interesse" (dipendenti, fornitori, utenti ecc.).

Il Codice Etico è deliberato dal Consiglio di Amministrazione e costituisce, unitamente alle prescrizioni portate dal Modello Organizzativo, il sistema di autodisciplina aziendale.

Il modello in vigore è stato approvato dal Consiglio di Amministrazione in data 03/05/2013, e sostituisce il Codice Etico ed il Modello di organizzazione e di gestione approvati dallo stesso Consiglio in data 30/01/2012.

In Casa di Cura è istituito anche l'Organismo di Vigilanza.

18. I nostri riferimenti

La sede e orari di apertura dell'ufficio ADI è presso	Casa di Cura Villa Gemma S.p.A. Via Zanardelli n° 101 - 25083 Gardone Riviera Aperto dal lunedì al venerdì dalle 9 alle 17 E' attiva la Segreteria Telefonica per registrazione messaggi nell'orario di chiusura dell'Ufficio
I recapiti del Servizio	Tel. 0365/298293 dal lunedì al venerdì dalle 9 alle 17 Fax 0365/298126 - Mail: adi@villagemma.it
Reperibilità telefonica: il Coordinatore (Care Manager) di questo servizio è reperibile al seguente numero	Tel. 366/9086799 tutti i giorni, dalle 17 alle 18 e giorni festivi dalle 9 alle 18
Il Responsabile Sanitario di questo servizio è	Dr. Stefano Visconti
Se ha necessità di segnalare osservazioni, di formulare suggerimenti o inoltrare reclami può contattare il nostro Ufficio Relazioni con il Pubblico. Può anche utilizzare l'apposito modulo che Le è stato consegnato, insieme alla Carta dei Servizi	È ubicato a Villa Gemma, con il seguente numero telefonico 0365/298122 dal lunedì al venerdì, dalle 10 alle 15,30 – urp@villagemma.it

19. Conservazione di documenti e materiali relativi all'utente

Il FASAS (fascicolo socio sanitario assistenziale) e tutto quanto attenga all'utente ADI viene conservato presso l'ufficio ADI.

20. Conservazione di documenti e materiale ATS

Deliberazioni, circolari informative ATS, afferenti servizio ADI saranno trasmesse alla segreteria del Servizio che le inoltrerà agli interessati e le conserverà presso l'ufficio.

21. U.R.P. Ufficio per le Relazioni con il Pubblico

Presso il Servizio, è presente l'URP (Ufficio Relazioni con il Pubblico): si occupa di raccogliere le osservazioni, i suggerimenti ed i reclami degli utenti che, valutati dalle Direzioni e dai Responsabili, rappresentano un'occasione fondamentale per migliorare la qualità dei servizi ed apportare i necessari miglioramenti che nel tempo possano rendersi necessari. Le eventuali comunicazioni possono essere inoltrate all'URP, utilizzando l'apposito modulo allegato. Qualora la segnalazione richiedesse una risposta, questa verrà data entro 30 giorni. Presso l'URP viene conservata tutta la documentazione relativa ai reclami ricevuti.