

FONDAZIONE ISTITUTO  
«CARLO VISMARA - GIOVANNI DE PETRI» ONLUS  
SERVIZI ACCREDITATI DI ASSISTENZA, CURA E RIABILITAZIONE  
VIA VISMARA, 10 - SAN BASSANO (CR)



## *Carta dei Servizi*



## *la Qualità della vita non ha età*

**L**a Fondazione Istituto Vismara De Petri è impegnata da tempo nel potenziamento, innovazione e miglioramento continuo dei suoi servizi. La Carta dei Servizi costituisce, in primo luogo, un importante strumento di informazione completa, per orientare le persone interessate alla fruizione dei nostri servizi.

La Carta dei Servizi non è però solo una guida, è soprattutto un tassello importante verso la costruzione di un rapporto più immediato e aperto tra la Fondazione, la propria utenza e le loro famiglie.

La Carta dei Servizi dunque:

- informa sui servizi offerti, sulle modalità di accesso e le tariffe vigenti;
- impegna il servizio a garantire l'erogazione di prestazioni a specifici livelli di qualità dichiarati nella Carta;
- individua i reciproci diritti e doveri.

La nostra Carta dei Servizi si compone di due sezioni:

- nella prima viene presentata la Fondazione nel suo complesso;
- la seconda parte è dedicata alla presentazione di ciascuna unità di offerta (Residenza Sanitario Assistenziale, Centro Diurno Integrato, Nucleo Alzheimer, Residenza Sanitaria Disabili, ecc.).

All'interno della Carta si trovano anche le informazioni necessarie per esprimere suggerimenti, reclami o apprezzamenti e le modalità di valutazione annuale della qualità percepita del servizio. Questa componente consente alla Fondazione di ascoltare la propria utenza e le loro famiglie per meglio interagire e cercare di migliorare continuamente i propri servizi e prestazioni.

L'adozione della Carta dei Servizi rappresenta quindi per la Fondazione il primo strumento per l'avvio di un rapporto diretto e franco con la propria utenza e le loro famiglie, basato sulla definizione chiara di funzioni e responsabilità reciproche.

*il Direttore Generale della Fondazione*



# *Indice della Carta dei Servizi*

<i>A</i>	<i>La Fondazione</i>	<i>Principi Generali</i>	<i>p. 6</i>
		<i>Storia della Fondazione</i>	<i>p. 8</i>
		<i>Filosofia di accoglienza e cura</i>	<i>p. 9</i>

<i>B</i>	<i>Struttura</i>	<i>Organigramma</i>	<i>p. 12</i>
		<i>La struttura organizzativa</i>	<i>p. 14</i>
		<i>Servizi Amministrativi</i>	<i>p. 16</i>
		<i>Servizi generali</i>	<i>p. 17</i>
		<i>Servizi sanitari e sociali</i>	<i>p. 18</i>

<i>C</i>	<i>L'offerta dei Servizi</i>	<i>I servizi della Fondazione</i>	<i>p. 20</i>
		<i>Servizi per anziani</i>	<i>p. 20</i>
		<i>Riabilitazione</i>	<i>p. 21</i>
		<i>Disabilità e psichiatria</i>	<i>p. 22</i>
		<i>Servizi territoriali</i>	<i>p. 24</i>
		<i>Servizi ambulatoriali</i>	<i>p. 24</i>
		<i>Servizio di fisioterapia</i>	<i>p. 25</i>

<i>D</i>	<i>La Politica della Qualità</i>	<i>Il Sistema Qualità</i>	<i>p. 26</i>
		<i>I requisiti generali</i>	<i>p. 29</i>

<i>E</i>	<i>Informazioni</i>	<i>Notizie utili</i>	<i>p. 32</i>
		<i>Diritti e doveri</i>	<i>p. 36</i>
		<i>Applicazione di Norme</i>	<i>p. 37</i>
		<i>Recapiti</i>	<i>p. 38</i>



---

## *Principi Generali della Fondazione*

In linea con i principi enunciati e richiesti dalla Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994, la Fondazione Istituto Carlo Vismara - Giovanni De Petri Onlus nel perseguire le proprie finalità si impegna a garantire:

### *Eguaglianza*

La Fondazione si ispira al principio di uguaglianza dei diritti degli utenti e si impegna a garantire che tutte le prestazioni vengano erogate senza alcuna distinzione di sesso, razza, lingua, religione ed opinioni politiche.

### *Imparzialità*

La Fondazione si impegna ad offrire servizi in maniera imparziale, attraverso il comportamento degli operatori improntato a criteri di equità, obiettività ed equilibrio.

### *Continuità*

La Fondazione è attenta a creare e mantenere le condizioni necessarie per garantire la continuità nel tempo dei servizi offerti.

### *Partecipazione*

La Fondazione si impegna a facilitare e incoraggiare la partecipazione dell'utente al servizio erogato; a garantirgli pieno diritto di accesso alle informazioni che lo riguardano e ad accogliere e valutare le eventuali osservazioni e suggerimenti per il miglioramento dei servizi.

### *Efficienza ed efficacia*

La Fondazione si impegna a lavorare in un'ottica di miglioramento continuo e operare scelte tese alla soddisfazione dei bisogni di salute e cura e cura degli utenti. Tutti gli interventi della Fondazione sono orientati a garantire il

## *La Fondazione*

---

massimo benessere possibile dei cittadini che accedono alla struttura, ad assicurare condizioni di sicurezza e di igiene ed una permanenza confortevole per gli utenti, i visitatori e il personale.

### *Accoglienza*

La Fondazione è attenta a costruire fin dall'inizio una conoscenza ed una relazione positiva con la propria utenza, a creare un clima di vicendevole fiducia in un ambiente familiare e accogliente sia dal punto di vista strutturale sia attraverso l'ascolto e la condivisione.

### *Responsabilità*

La Fondazione si impegna a garantire un'informazione chiara, completa e tempestiva riguardo alle procedure, ai tempi e ai criteri di erogazione del servizio e in merito ai diritti e alle opportunità di cui godono gli utenti; ad assicurare la tutela della privacy degli utenti secondo la normativa vigente; a favorire, mediante la formazione continua, il consolidamento e l'aggiornamento delle conoscenze e delle competenze del proprio personale.

### *Etica*

Il lavoro nella nostra Fondazione si fonda sull'etica cristiana, ovvero sulla convinzione che occorre recuperare la trascendenza della persona perché gli uomini continuino a considerare preziosa ogni esistenza.

# A

## Storia della *F*ondazione



L'Istituto Vismara - De Petri, fondato nel 1884 dall'allora Parroco di San Bassano Mons. Carlo Vismara, fu eretto in Ente Morale con Regio Decreto del 10 ottobre 1904. Il fondatore lo chiamò "Ospizio di San Carlo".

Un importante cambiamento è avvenuto nell'anno 2000, quando il Consiglio di Amministrazione ha deliberato la depubblicizzazione dell'Ente che si è così trasformato da IPAB in Fondazione onlus.

Fin dall'inizio la Fondazione si è sempre proposta come un vero e proprio "luogo di cura"; questa specifica peculiarità si è ulteriormente sviluppata con il potenziamento delle prestazioni medico-sanitarie e riabilitative, con l'acquisizione di moderne strumentazioni, con l'introduzione delle attività terapeutico animative e, in tempi più recenti, con l'attivazione di servizi territoriali e diagnostico-ambulatoriali per la cittadinanza e della nuova Unità Operativa di riabilitazione.





## *La Fondazione*

---

### *Filosofia di Accoglienza e Cura*

Pur in una continua attenzione ai processi e agli ammodernamenti scientifici e tecnologici, la Fondazione ha sempre privilegiato la dimensione umana dei rapporti tra operatori ed utenti e la serenità dell'ambiente di lavoro, nella consapevolezza che operatori ben motivati sono la necessaria premessa per il mantenimento di un contesto basato sull'accoglienza, su relazioni umane calde e sincere e su un'assistenza professionalmente elevata.



Questi diversi aspetti

trovano un efficace equilibrio grazie ad un sistema organizzativo in cui le singole competenze si integrano attraverso un lavoro di équipe che privilegia gli obiettivi più che i compiti e stimola in tutte le figure professionali un'efficace progettualità, che consente

di coniugare gli aspetti sanitari con quelli relativi al benessere della persona ed alla qualità della vita.



Non solo la cura e il mantenimento della salute, ma anche la possibilità di trascorrere le giornate in modo piacevole e significativo.

# A

Proprio per questo, l'obiettivo prioritario che la Fondazione si è data, soprattutto per i servizi residenziali, è divenire «CASA» per i residenti.

Tale obiettivo viene perseguito attraverso un'attenta personalizzazione che tiene conto non solo dei bisogni di cura e di assistenza, ma anche dei desideri delle persone, nella costante ricerca di un efficace equilibrio fra le preferenze di vita del singolo ed il ritmo collettivo della comunità, che non viene fissato in norme rigide, ma matura in un costante aggiustamento reciproco.

Definire “residente” la persona che viene a trascorrere del tempo nella nostra Fondazione comporta per noi l'assunzione reciproca di diritti e doveri, la necessità di rivalutare “il prendersi cura” nei termini di una relazione fra tre soggetti la persona residente,



la sua famiglia, gli operatori, tutti corresponsabili dell'efficacia dell'assistenza, pur con ruoli diversi. Significa per noi aprirci ad una prospettiva di “gestione partecipata” che considera le persone residenti e le loro

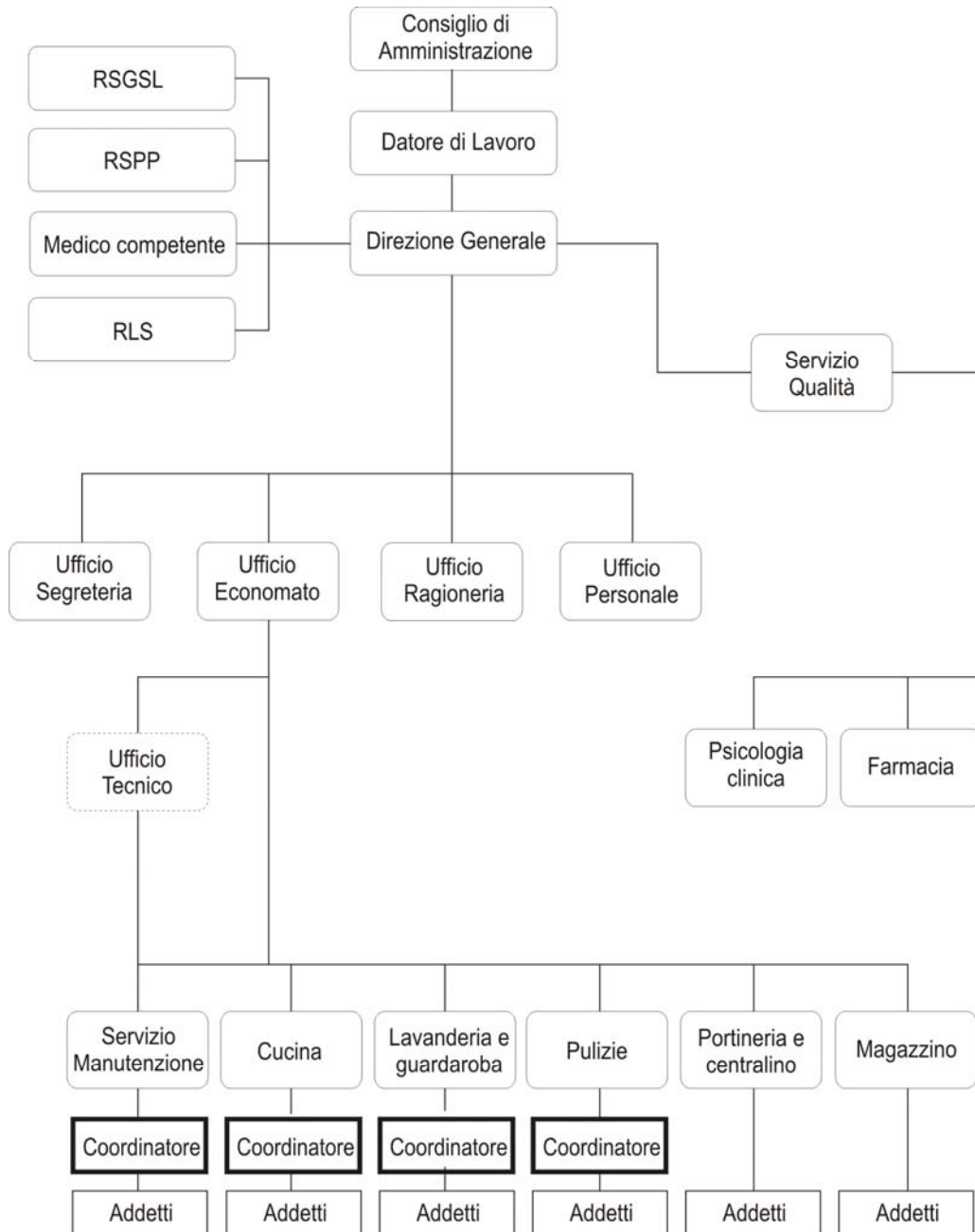
famiglie come importanti interlocutori.

## *La Fondazione*

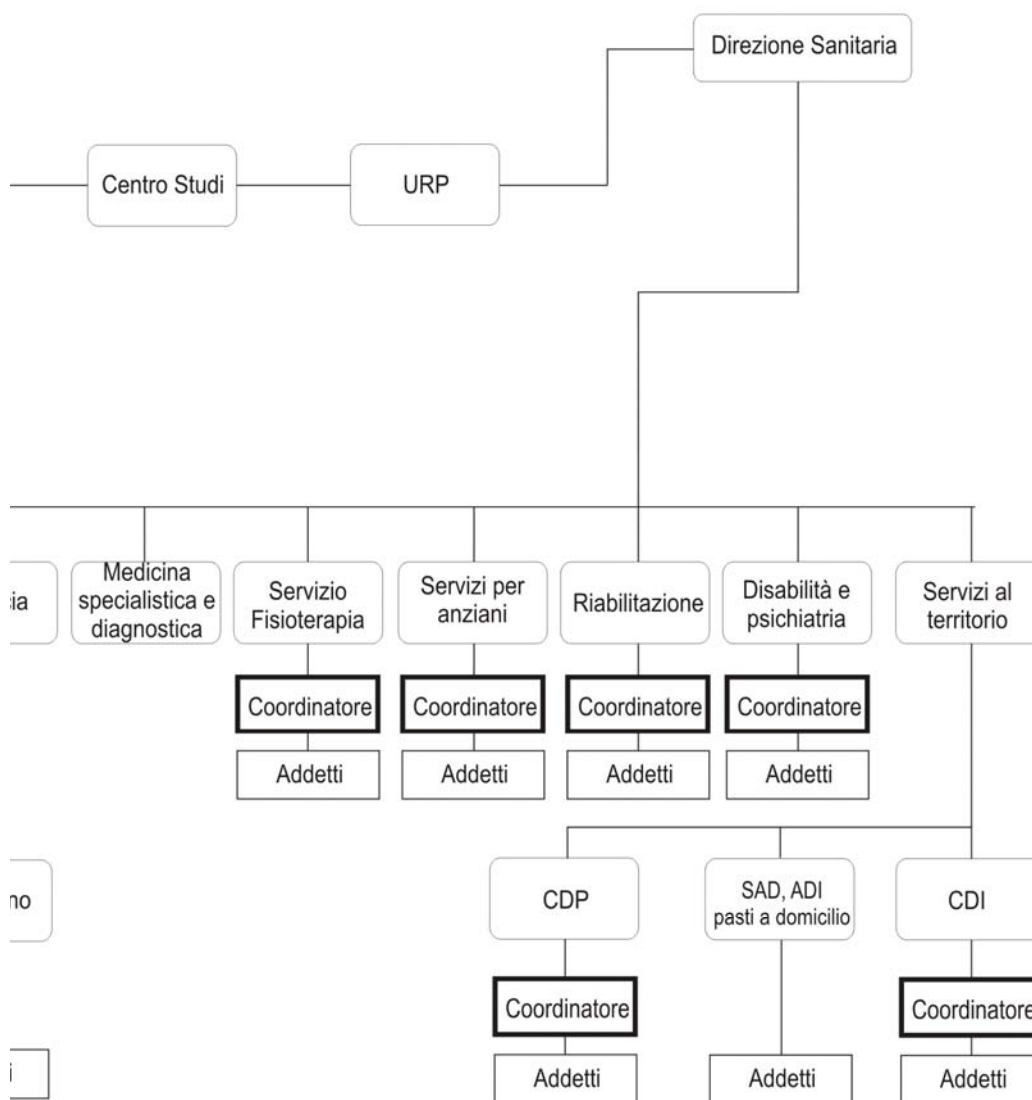
---

La Fondazione persegue, inoltre, l'obiettivo di mantenere un costante rapporto con il territorio circostante che si sostanzia in diverse iniziative offerte nel corso dell'anno (uscite, partecipazione ad eventi culturali e sportivi, gite, ecc.), nella disponibilità ad accogliere gruppi per visite guidate e allievi per tirocini e soprattutto nella collaborazione stabile e strutturata con i gruppi di volontariato locale.





ORGANIGRAMMA



# B

---

## *La Struttura Organizzativa*

### *Il Consiglio di Amministrazione*

È formato dal Presidente e da quattro Consiglieri. È l'organo politico della Fondazione, che deve definire gli obiettivi e i programmi da attuare e verificare la corrispondenza dei risultati dell'attività di gestione con gli indirizzi impartiti ai dirigenti.

### *La Direzione Generale*

La Direzione Generale ha la responsabilità di attuare i piani e i programmi definiti dal Consiglio di Amministrazione, utilizzando le opportune risorse umane e finanziarie, di attribuire incarichi e responsabilità di specifici progetti, di realizzare un costante controllo gestionale e di verificare e valutare i risultati raggiunti. Ha il compito di coordinare gli uffici amministrativi nella loro funzione di supporto alle attività sanitarie e assistenziali garantendo che ai reparti ed ai professionisti giunga tutto quanto necessario per assicurare un servizio di qualità. Sovrintende alla gestione del personale, alle procedure di acquisto e distribuzione dei beni necessari, alla gestione patrimoniale ed alla regolare tenuta della contabilità.

Dal 2000 è Direttore Generale della Fondazione Istituto Vismara - De Petri Onlus la dottoressa Maria Grazia Ventura, già Vice Direttore Amministrativo dal 1985.

Previo appuntamento il Direttore generale riceve le persone che ne facciano richiesta.

### *La Direzione Sanitaria*

In stretta collaborazione con la Direzione Generale, la Direzione Sanitaria ha il compito di sovrintendere alle aree operative dell'Ente – geriatrica, riabilitativa, psichiatrica e dei servizi territoriali – con lo scopo di garantire il corretto funzionamento delle residenze e dei servizi, mantenendo alta la qualità delle prestazioni.

È responsabile della costante supervisione della conformità del servizio ai requisiti e alle indicazioni fornite dalle normative di riferimento, della verifica e valutazione dei risultati raggiunti, della appropriatezza delle prestazioni erogate e del rispetto delle vigenti normative igienico sanitarie.

Dal 1986 il Direttore Sanitario della Fondazione Istituto Vismara De Petri Onlus è il dottor Alberto M. Bertoli, medico specialista in psichiatria.

Previo appuntamento il Direttore Sanitario riceve le persone che ne facciano richiesta.

### *Comitato Etico*

È un organismo, voluto e costituito insieme alle Fondazioni Preyer di Casalmorano, Germani di Cingia de' Botti e SS. Redentore di Castelverde; è composto da un esperto di bioetica, da un teologo moralista, da medici delle strutture aderenti, da un avvocato e da uno psicologo, con l'obiettivo di offrire un aiuto per affrontare coerentemente con i principi a cui fa riferimento la Fondazione, le molteplici situazioni di natura bioetica che si presentano nella cura della persona.

### *Ufficio Relazioni con il Pubblico - U.R.P.*

L'Ufficio Relazioni col Pubblico è il primo contatto tra la Fondazione e i potenziali utenti. Ha un ruolo importante nella gestione delle informazioni, nella fase di accoglienza e nel corso della permanenza, svolge una preziosa funzione di segretariato sociale e raccordo con i servizi sanitari e sociali territoriali. È l'interfaccia della Fondazione in tutti i successivi contatti con i residenti e le famiglie.

**Responsabile del servizio è il Rag. Gianfranco Boffini coadiuvato dalla Rag. Chiara Severgnini.**



---

L'Ufficio è accessibile al pubblico dal lunedì al venerdì dalle 8.30 alle 12.30; al pomeriggio e al sabato mattina su appuntamento.

Tel. 0374/373178 o 0374/373165 – Fax 0374381119; e-mail: [urp@istitutovismara.it](mailto:urp@istitutovismara.it)

### *Centro Studi e Servizio Qualità*

La Fondazione ha sempre attribuito particolare attenzione alla formazione permanente del proprio personale. Per consolidare questa importante attività, a partire dal 2003 è stato istituito il Centro Studi che promuove ed organizza: studi, ricerche, indagini, promozione culturale ed iniziative editoriali, seminari di formazione e corsi di perfezionamento, conferenze, convegni, scambi culturali con altre istituzioni similari, educazione sanitaria e promozione della salute.

Il Centro Studi certificato UNI-EN ISO 9001 2008, è provider accreditato ECM-CPD (Formazione Continua in Medicina) per la Regione Lombardia.

Il Servizio Qualità ha la responsabilità di verificare la corretta definizione e applicazione del Sistema di Gestione per la Qualità dei servizi della Fondazione e di proporre e sviluppare azioni di miglioramento continuo.

Responsabile del Centro Studi e dell'Ufficio Qualità è la Dott.ssa Luisa Lomazzi.

### *Servizi Amministrativi*

Ufficio personale, Ufficio Ragioneria, Ufficio Economato, Ufficio Segreteria e Protocollo

Tutti questi uffici forniscono un indispensabile supporto per il funzionamento delle Unità di Offerta della Fondazione, occupandosi di gestione delle risorse umane, di approvvigionamento di beni e servizi e della gestione contabile e amministrativa dell'Ente.

L'Ufficio di Segreteria e Protocollo ha, tra le sue funzioni, anche



quella della fatturazione delle rette e delle prestazioni. L'Ufficio è accessibile al pubblico dal lunedì al venerdì dalle 8.30 alle 14.30.

### *Servizi Generali*

Tutti i servizi alberghieri e generali sono garantiti da personale dipendente della Fondazione.

### *Cucina*

È un servizio fondamentale per la qualità di vita delle persone residenti in quanto provvede direttamente al confezionamento ed alla distribuzione di circa 850 pasti al giorno e, in collegamento con il servizio di dietologia, cura la predisposizione dei menù stagionali e la preparazione di diete speciali.

I nuovi locali e le relative attrezzature, inaugurati nel 2008, rispondono pienamente a tutte le normative in materia di sicurezza igienico-sanitaria e consentono di continuare a rendere questo servizio un punto di eccellenza dei servizi della Fondazione. Tutta la catena di preparazione e distribuzione dei pasti è qualitativamente garantita dalle norme HACCP (Hazard Analysis and Critical Control Point), un avanzato sistema di controllo di qualità degli alimenti. Ogni reparto è, inoltre dotato di cucina propria per facilitare ulteriori personalizzazioni.

### *Lavanderia-stireria e guardaroba*

Il servizio si occupa del lavaggio e della stiratura della biancheria piana (lenzuola, coperte, tovaglie ecc.) e degli indumenti personali dei residenti, utilizzando cicli di lavaggio appropriati per garantire al contempo la massima qualità igienica e l'integrità dei capi lavati. Nei reparti è presente una guardarobiera che cura la personalizzazione del vestiario delle persone residenti mediante etichettatura interna e provvede alla gestione degli indumenti.

Nel caso di capi personali di particolare pregio o valore affettivo, si consiglia, tuttavia, di provvedere in proprio al lavaggio.

# B

---

A carico dei familiari è il cambio stagionale del guardaroba ed il reintegro dei capi usurati. La Fondazione declina ogni responsabilità e rimborso per eventuali capi rovinati o smarriti.

## *Manutenzioni e magazzini*

Il servizio garantisce il controllo e l'efficienza degli impianti tecnologici della Fondazione collaborando, ove necessario, con i tecnici delle ditte installatrici. Si occupa dell'ordinaria manutenzione di tutti gli edifici, della cura degli spazi verdi e della gestione di tutti i magazzini.

## *Pulizie*

Il servizio si occupa delle pulizie ordinarie e straordinarie dei locali della Fondazione. È dotato di tutte le attrezzature atte a garantire una corretta sanificazione. Presso i reparti sono inoltre presenti addetti che si occupano della pulizia e dell'igiene degli ambienti dei nuclei.

## *Portineria e centralino*

Il servizio portineria e centralino della Fondazione garantisce l'accoglienza ai visitatori tutto l'anno dalle 6.30 alle 20.30.

## *Servizi Sanitari e Sociali*

### *Servizio di Psicologia Clinica*

Il servizio, attivo dal 1995, oltre ad occuparsi delle attività proprie del servizio (psicoterapia, testistica, psicodiagnostica ecc.), è impegnato nella supervisione, sostegno e formazione delle équipe di lavoro.

### *Farmacia*

Il servizio farmaceutico interno è dotato di tutte le attrezzature per il corretto stoccaggio dei farmaci e dei presidi sanitari e provvede alla loro distribuzione ai reparti di degenza ed ai servizi sanitari.

### *Ambulatori di Medicina Specialistica e Diagnostica*

La Fondazione è dotata di un servizio di Medicina Specialistica svolto tramite medici dipendenti e convenzionati e di un servizio di Diagnostica per Immagini (radiologia ed ecografia) per i residenti e per utenti esterni.

### *Servizio di fisioterapia*

Questo servizio offre prestazioni fisioterapiche e terapie fisiche ad utenti interni ed esterni, utilizzando tecniche e strumenti specializzati. Si occupa, inoltre, della valutazione, gestione, distribuzione e personalizzazione degli ausili fisioterapici, posturali e antidecubito.

### *Servizio di animazione*

Il servizio di animazione riveste una grande importanza nella vita dei residenti. Si occupa di migliorare la qualità del tempo, mantenendo e stimolando nuovi interessi, preservando la funzionalità e valorizzando le risorse individuali, in modo che le persone possano vivere in modo piacevole e significativo il soggiorno in Istituto. Il servizio effettua animazione di reparto, animazione dei “grandi eventi”, oltre ad interventi più specifici di tipo terapeutico, quali musicoterapia, artiterapie, ecc.

### *Assistenza Spirituale*

Il servizio religioso cattolico garantisce l’assistenza spirituale, la celebrazione quotidiana della S. Messa e di tutte le funzioni liturgiche. In occasione di festività importanti le funzioni liturgiche si svolgono anche nei singoli reparti. Le persone aderenti ad altre convinzioni religiose possono professare liberamente il proprio credo.

### *Volontariato*

La collaborazione con l’Associazione Gruppo Volontari San Bassano è regolata da una convenzione. Circa 20 volontari collaborano in alcune attività di animazione e assistenziali. Una convenzione è stata stipulata anche con il gruppo di Protezione Civile – ANAI.

# C

## *L'offerta dei Servizi*

La struttura organizzativa della Fondazione concorre alla realizzazione della seguente offerta di servizi, descritta dettagliatamente nelle carte delle singole Unità di Offerta.



### *Servizi per Anziani*

#### *Nuclei di R.S.A.*

La Residenza Sanitario Assistenziale (RSA) offre cura e assistenza all'anziano non autosufficiente. È determinante in presenza di importanti e plurime patologie funzionali e cronico-degenerative che necessitano contemporaneamente di un'intensa cura clinico-sanitaria e di un intervento assistenziale di tipo continuativo non erogabili al domicilio.

Nei nostri nuclei operiamo seguendo le più appropriate ed avanzate metodologie geriatrico-gerontologiche, attraverso un lavoro

## *L'offerta dei Servizi*

---

di gruppo multiprofessionale centrato sulla ricerca di soluzioni operative individualizzate per ciascuna persona residente.

I nuclei abitativi R.S.A. sono 10 per un totale di 247 posti letto convenzionati con la Regione Lombardia, cui si aggiungono 20 posti per “solventi”.

### *Nucleo Alzheimer*

Il Nucleo Alzheimer accoglie persone in regime di ricovero a tempo determinato. I requisiti per l'ingresso sono, secondo il Piano Alzheimer della Regione Lombardia, la presenza di diagnosi di demenza e di associati disturbi del comportamento. La degenza nel nucleo permane fin tanto che sono presenti tali disturbi, in seguito viene proposta la dimissione al domicilio o in altri reparti della Fondazione o in altra RSA.

### *Centro Diurno Integrato*

Il Centro Diurno Integrato, dotato di 29 posti (di cui 15 convenzionati), offre, in regime semiresidenziale diurno (dalle ore 8 alle ore 17 circa) dal lunedì al venerdì, servizi assistenziali, sanitari e riabilitativi, definiti sulla base del progetto di inserimento concordato con familiari e utenti, oltre a servizi alberghieri, di animazione e di segretariato sociale. È possibile usufruire di un servizio di trasporto, da e per il C.D.I., organizzato dalla Fondazione. Il C.D.I. si rivolge ad anziani non autosufficienti o a rischio di perdita dell'autonomia, che risultano di difficile gestione al domicilio da parte dei propri familiari o che, vivendo soli, hanno problemi di gestione della loro vita quotidiana piuttosto che problemi di solitudine o abbandono.

### *Cure Intermedie/Riabilitazione*

Le **Cure Intermedie** costituiscono, nella rete socio-sanitaria, una tipologia di degenza che, con tempistiche definite, è in grado di prendere in carico, assistere e riabilitare l'utente fragile e portato-

# C

---

re di bisogni complessi in ambito assistenziale, clinico e riabilitativo.

Le unità di Cure Intermedie possono accogliere pazienti direttamente dal domicilio, dall'ospedale o da tutti i nodi della rete, di norma nella fase di stabilizzazione, a seguito di un evento acuto o di una riacutizzazione di una patologia precedente. Il nucleo di Cure intermedie, infatti, ha la funzione di assistere il paziente per completare il percorso di cura, portandolo alle migliori condizioni di salute e benessere possibili, al fine di reinserirlo nel proprio contesto di vita o di accompagnarlo nella risposta più appropriata al suo bisogno. A questo scopo nel nucleo S. Francesco, dotato di 30 posti letto contratturizzati, offre specifici interventi assistenziali, clinici e riabilitativi finalizzati alla stabilizzazione clinica e/o al recupero funzionale delle persone degen-  
ti.

Per l'accesso al nucleo di Cure Intermedie le domande dovranno essere compilate da un medico ospedaliero o dal Medico di Medicina Generale su ricettario regionale (ricetta rossa) e utilizzando la "Scheda Unica di invio e valutazione". Le domande pervenute vengono valutate per verificare l'appropriatezza del ricovero ed inserite in una lista di attesa.

## *Prestazioni Ambulatoriali*

Le prestazioni ambulatoriali di riabilitazione convenzionata sono rivolte a persone con disabilità importanti e/o multiple che necessitano di terapie riabilitative e/o abilitative continuative.

## *Disabilità e Psichiatria*

### *Nuclei di R.S.D.*

La R.S.D. è una Residenza Sanitaria per persone Disabili, come indicato dalla Dgr 7 aprile 2003 n. 7/12620, con età compresa fra

## *L'offerta dei Servizi*

---

i 18 e i 65 anni, non assistibili a domicilio, con disabilità fisica, psichica, sensoriale, dipendente da qualsiasi causa, misurata dalle Schede Individuali Disabili (S.I.Di.).

La Fondazione dispone di 5 nuclei R.S.D. per complessivi 90 posti letto convenzionati con la Regione Lombardia.

Nei Nuclei residenziali R.S.D. vengono garantite prestazioni integrate di tipo sanitario, riabilitativo, di mantenimento, psicoeducativo e di supporto socio assistenziale, in relazione alle caratteristiche ed ai bisogni individuali.

### *Comunità Riabilitative Psichiatriche: CRM e CPM*

Le due Comunità Riabilitative Psichiatriche della Fondazione - Comunità Riabilitativa a Media protezione (C.R.M.) e Comunità Protette a Media assistenza (C.P.M.), con 10 posti letto ciascuna, accolgono persone con profonda sofferenza psichica e difficili relazioni sociali in un cammino di recupero differenziato. Nelle Comunità tutti i residenti partecipano alle attività quotidiane partendo dalle proprie difficoltà ed utilizzandole ai fini riabilitativi proposti. La finalità della condivisione di attività comuni, così come i momenti terapeutici istituzionali sono ugualmente fondamentali affinché le persone si riappropriino della propria esistenza.

### *Centro Diurno Psichiatrico*

Il Centro Diurno è una Struttura Sanitaria presso la quale vengono effettuati in regime semi-residenziale e comunitario programmi terapeutico riabilitativi e attività di risocializzazione volte al recupero e allo sviluppo delle abilità sociali e relazionali. Le attività terapeutico-riabilitative vengono svolte da operatori qualificati della Fondazione che seguono un Progetto Terapeutico Riabilitativo (PTR) elaborato dall'equipe sulla base del Piano di Trattamento Individuale (PTI) predisposto dal Servizio Psichiatrico inviante. Si rivolge a persone con disagio psichico in carico

# C

---

al C.P.S. inviati su richiesta dello psichiatra curante.

## *Servizi territoriali*

Negli ultimi anni la Fondazione ha sviluppato la sua offerta anche sul versante dei servizi territoriali, in collaborazione con il Comune di San Bassano e altri comuni limitrofi, svolge un servizio di ambulatorio infermieristico e, solo per il comune di San Bassano, un servizio di Assistenza Domiciliare.

Inoltre, per il 2014, la Fondazione ha aderito alla sperimentazione, promossa da Regione Lombardia, “RSA—RSD Aperta”, un servizio innovativo, destinato a persone, di norma anziane, affette da malattia di Alzheimer o altra forma di demenza certificata e caratterizzata da situazione di fragilità della rete di supporto.

## *Servizi Ambulatoriali*

### *Ambulatori di Medicina Specialistica, Diagnostica e Riabilitazione*

L’utenza esterna può accedere a servizi ambulatoriali di medicina specialistica, diagnostica (radiologia ed ecografia) ed ai servizi di terapia fisica e riabilitazione previa prenotazione. Le tariffe delle diverse prestazioni ambulatoriali sono affisse presso i relativi ambulatori e servizi e consultabili da ciascun utente e visitatore.

### *Diagnostica*

Presso la Fondazione è inoltre possibile sottoporsi ad accertamenti diagnostici radiologici ed ecografici.

#### **Radiologia**

Apparato scheletrico, apparato digerente, addome, pelvi, torace mediastino.

#### **Ecografia**

Addome, capo e collo, cute e tessuto sottocutaneo, mammella,



## L'offerta dei Servizi

---

apparato muscolo tendineo, apparato urogenitale.

### *Servizio di Fisioterapia*

Il servizio di terapie fisiche e riabilitazione fisiatrica e neurologica è collegato a quelli di specialistica neurologica e fisiatrica e offre prestazioni riabilitative fisiatriche e neurologiche, oltre che alle persone residenti che lo necessitano, anche ad utenti esterni. Le tariffe delle singole prestazioni sono esposte presso il servizio.

I principali servizi offerti riguardano:

**Terapie fisiche:** interventi che si avvalgono di strumentazioni quali la radar terapia, ultrasuonoterapia, laserterapia, elettroterapia. Tutte le apparecchiature sono conformi alle più recenti normative in materia di sicurezza.

**Massoterapia:** presso la Fondazione si eseguono prestazioni di massoterapia distrettuale e generale, drenaggio linfatico manuale, massaggio connettivale;

**Trazioni vertebrali:** trazioni manuali del rachide e pompages;

**Kinesiterapia:** è una terapia che si occupa del movimento e del recupero funzionale sia motorio che cognitivo che consente di effettuare interventi di rieducazione funzionale, rieducazione al cammino, kinesiterapia posturale;

**Neuroriabilitazione:** si utilizza in situazione post ictus e per tutti i pazienti che sono affetti da patologie di tipo neurologico .

I terapisti della Fondazione sono inoltre formati all'esecuzione dell'Esercizio Terapeutico Conoscitivo secondo Perfetti, un metodo che risulta particolarmente efficace nelle sindromi post ictali.

*Ciascuna delle unità di offerta descritte ha una propria identità e obiettivi peculiari, dispone di proprie équipes di lavoro, con diverse professionalità, definite responsabilità e distinte metodologie operative. Tutto ciò ci ha portato a redigere per ciascuna unità di offerta dettagliate e specifiche Carte di Servizio.*



---

## *La Politica della Qualità*

### *Il Sistema Qualità*

La Fondazione Istituto Vismara De Petri Onlus ha completato nel corso del 2000 la definizione del proprio sistema di qualità dopo un lungo percorso di formazione e coinvolgimento del personale nella preparazione, sperimentazione, valutazione ed adozione dei diversi strumenti per il monitoraggio e la valutazione della qualità.

Il Sistema Qualità, attivato nella sua interezza a partire dal gennaio del 2001, è finalizzato al controllo costante del sistema di erogazione dei servizi della Fondazione (utenza, personale, prestazioni e risultati) e si rifà alla teoria del miglioramento continuo della qualità che si basa sui tre seguenti assunti:

1. obiettivo finale dell'organizzazione deve essere il benessere e la soddisfazione della persona cui si rivolge (utente, famiglia, comunità);
2. l'organizzazione deve dare alle persone l'opportunità di migliorare agendo sull'intero processo di erogazione dei servizi anziché sulla correzione di singoli errori;
3. il sistema informativo è di cruciale importanza per il servizio e deve aiutare le persone a migliorarsi attraverso la restituzione dei dati utili alla valutazione del loro lavoro (componente tecnico/professionale e rapporti/relazioni interpersonali).

Proprio per consentire quella cura, attenzione e assiduità nel perseguire un continuo progresso nella qualità dai servizi della Fondazione, il Sistema Qualità, schematizzato nella pagina precedente, è costituito da un articolato insieme di strumenti per il monitoraggio dei diversi aspetti di qualità che si sostanziano in particolare in:

## *La Politica della Qualità*

---

**Report semestrali** che rilevano la situazione e gli andamenti nel tempo di ciascuna unità di offerta della Fondazione (tutti i reparti e servizi) in termini di:

- dati inerenti le caratteristiche degli utenti (sesso, età, provenienza), del turn-over degli stessi, della loro situazione e dei loro bisogni sanitari e assistenziali, mediante l'elaborazione degli esiti delle scale di valutazione multidimensionale, validate a livello internazionale, adottate nelle diverse unità di offerta della Fondazione;
- dati inerenti le prestazioni erogate nel semestre da ciascuna unità d'offerta (dal consumo di farmaci, numero e tipologie di indagini diagnostiche, visite specialistiche, interventi riabilitativi, terapie fisiche, interventi di animazione effettuati, numero di Piani Assistenziali Individualizzati redatti e verificati, fino al numero e tipologie di pasti preparati, capi lavati e stirati, interventi di manutenzione effettuati, numero e tipologie di richieste di ricovero pervenute);
- dati inerenti il personale di ciascuna unità d'offerta (presenze per ciascuna qualifica, tasso di assenze e malattie, livello di qualificazione professionale e partecipazione a interventi formativi e di aggiornamento professionale, ecc.);
- dati inerenti la presenza, il grado di utilizzo e aggiornamento di linee guida e protocolli assistenziali e sanitari.

L'adozione di un tale sistema di raccolta dati, omogeneo e continuativo, consente di iniziare il benchmarking interno, utile nelle valutazioni relative alla distribuzione delle risorse e all'efficacia di specifiche modalità di intervento.

**Valutazione annuale della qualità:** a partire dagli standard, dalle linee-guida e dai requisiti minimi previsti dalle normative nazionali e regionali in materia socio-sanitario-assistenziale, è stato messo a punto un apposito strumento che consente di valutare annualmente la qualità della Fondazione nel suo complesso e



---

quella di ciascuna unità di offerta, dal punto di vista strutturale e ambientale, dell'organizzazione del lavoro e dei processi di cura e assistenza.

Il sistema di valutazione annuale della qualità consente dunque di valutare e “quantificare” in modo sia dettagliato che aggregato la situazione della qualità nei suoi diversi aspetti; consente inoltre di coglierne l'evoluzione nel tempo e di confrontare tra loro la situazione di reparti e servizi. I risultati così ottenuti vengono utilizzati nella scelta e definizione delle priorità degli interventi da attivare l'anno successivo e nell'individuazione degli ambiti su cui lavorare mediante progetti di miglioramento della qualità.

**Rilevazione annuale della qualità percepita da utenti, familiari e personale** che risponde alla necessità di conoscere con continuità il grado di soddisfazione dell'utenza rispetto al servizio erogato. L'applicazione costante di questa rilevazione consente l'individuazione tempestiva delle esigenze prevalenti ed il loro variare nel tempo. I dati così raccolti sono di grande aiuto per la Fondazione nella sua ricerca di risposte sempre più adeguate e soddisfacenti per i propri utenti.

A tal fine sono stati predisposti diversi strumenti e modalità di rilevazione adeguati alle peculiarità dei singoli servizi, che vengono spiegati nel dettaglio in ciascuna Carta dei Servizi delle diverse unità di offerta (RSA, Nucleo Alzheimer, CDI, ecc.).

I risultati complessivi della rilevazione della qualità percepita vengono esposti presso l'URP fino al dicembre successivo, restituiti a familiari, utenti, personale e discussi a tutti i livelli dell'organizzazione al fine di integrare quanto emerso da questo fondamentale tassello, con il resto del Sistema Qualità e tramutarlo in progetti di miglioramento dei servizi e delle prestazioni.

**Il reclamo formale:**

La funzione di tutela nei confronti dell'utente è garantita dalla possibilità di formulare suggerimenti e presentare reclami per

## *La Politica della Qualità*

---

iscritto o verbalmente all'Ufficio Relazioni con il Pubblico.

Per la segnalazione di situazioni particolari negative (reclamo), positive (complimenti) o l'esposizione di suggerimenti per migliorare il servizio, la Fondazione ha predisposto un apposito modulo, allegato alla presente Carta dei Servizi e disponibile presso l'Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP).

Nel caso di prestazioni non corrispondenti agli standard stabiliti dalla presente Carta dei Servizi, si sollecita l'utenza a compilare il modulo predisposto, consegnandolo direttamente all'Ufficio Relazioni con il Pubblico (U.R.P.) o inserendolo nell'apposita cassetta posta all'ingresso della Fondazione o spedendolo per posta all'URP.

### **Programmi e progetti di miglioramento della qualità:**

Le informazioni ottenute dai report semestrali, dalla valutazione annuale di qualità e dalla rilevazione annuale della qualità percepita, consentono di definire progetti di miglioramento della qualità che vengono sviluppati nel corso dell'anno da specifici gruppi di progetto e verificati mediante indicatori che consentono di esaminare i risultati raggiunti e valutare gli effetti dei cambiamenti.

### *I requisiti generali*

L'attivazione del Sistema Qualità significa per la Fondazione poter realmente sviluppare un'attività di controllo sui livelli di qualità dei servizi e delle prestazioni erogate e con ciò di progettare nuove possibilità di razionalizzazione e di sviluppo dell'organizzazione. L'attivazione di sistemi di analisi, controllo e valutazione della qualità, permette, inoltre, di coltivare rapporti costanti con il proprio personale, così da sviluppare cultura, mentalità, comportamenti e modalità di interazione e relazione che rispecchino nella quotidianità e nell'agire i valori e la visione della qualità del servizio della Fondazione, avvicinare il sistema di decisione all'utenza e costruire una nuova modalità di comunicazione e interazione con i cittadini-utenti.



---

La Fondazione Istituto Vismara De Petri Onlus ha definito per ciascuna unità di offerta requisiti e standard di qualità di cui assicura il rispetto, presentati nel dettaglio nelle relative Carte dei Servizi.

Per quanto concerne la Fondazione nel suo complesso si garantisce una particolare e costante attenzione ai seguenti fattori di qualità:

***Progetti Individualizzati di cura e assistenza***

Curare e assistere gli utenti, redigendo per ciascuno un Progetto individualizzato, significa impegnare tutta l'organizzazione nella ricerca delle risposte più adeguate alla situazione ed alle esigenze di ciascuna singola persona.

Significa, a partire da un'accurata rilevazione e valutazione della situazione sanitaria, assistenziale, psicologica e relazionale, definire obiettivi e interventi di mantenimento e/o miglioramento delle condizioni di vita e benessere possibili, verificando nel tempo i risultati raggiunti e ridefinendo nuovi obiettivi e interventi.

Si garantisce in questo modo la personalizzazione degli interventi, delle prestazioni e delle cure del personale, orientati alle persone residenti.

***Lavoro di équipe multidisciplinare***

Le eterogenee figure professionali facenti parte delle équipes delle unità d'offerta lavorano in modo integrato e coordinato, valorizzando le diverse competenze e saperi per garantire una visione ampia e differenziata e risposte a tutto campo ai nostri utenti.

***Formazione del personale***

La Fondazione, con l'attivazione del proprio Centro Studi e l'attuazione del Piano Formativo Annuale, conferisce un valore ed un'efficacia particolari alla promozione di attività di ricerca, aggiornamento e formazione del personale, allo scopo di mantenere costantemente elevati i livelli di conoscenze, competenze, abilità e comportamenti, in linea con la filosofia delle cure e dell'accoglienza della Fondazione.

## *La Politica della Qualità*

---

### ***Sicurezza***

La Fondazione è particolarmente attenta a garantire la sicurezza dei residenti e dei lavoratori. In particolare è garantito il rispetto delle disposizioni di legge in materia di:

- prevenzione incendi;
- sicurezza statica;
- impianti elettrici, idraulici, di condizionamento e riscaldamento;
- impianti di sollevamento (ascensori).

Nel rispetto della normativa sulla sicurezza nei luoghi di lavoro (D.Lgs 81/2008) è stato predisposto e costantemente aggiornato il documento di Valutazione dei Rischi in cui sono analizzati i rischi ambientali ed individuate le soluzioni più idonee al loro superamento. Per ridurre al minimo i fattori di rischio è sempre attivo un monitoraggio della struttura da parte dei tecnici e dei manutentori. All'interno della Fondazione sono inoltre presenti il responsabile del servizio di protezione e prevenzione ed il medico competente per la tutela della salute dei lavoratori. Tutto il personale è informato sui rischi a cui è sottoposto e formato sulle misure di prevenzione da adottare, sull'uso dei dispositivi di protezione individuale e sulle procedure da seguire in caso di emergenza.

La Fondazione ha elaborato il manuale previsto dal D.Lgs. 155/97 (Sistema di analisi dei rischi e controllo dei punti critici sulla produzione alimentare) e attivato il sistema di controllo di qualità della catena alimentare HACCP. Il personale è formato sulle norme igieniche e sulla prevenzione delle contaminazioni alimentari.

### ***Attenzione all'ambiente***

La Fondazione è sensibile ed attenta alla tutela ambientale e si è dotata di un impianto di cogenerazione per la produzione di acqua calda sanitaria ed energia elettrica.

# E

---

## *Informazioni*

### *Notizie utili*

#### ***Rette di degenza***

Il Consiglio di Amministrazione della Fondazione determina annualmente l'ammontare delle rette di degenza di ciascuna unità di offerta dopo un'attenta e approfondita valutazione. Eventuali variazioni deliberate, saranno comunicate agli interessati 15 giorni prima dell'adozione del provvedimento.

La retta a carico dell'utenza è determinata detraendo dal costo totale dell'assistenza l'importo del contributo regionale giornaliero a parziale copertura delle spese sanitarie sostenute (assistenza medica di base, personale sanitario e socio-sanitario, medicinali, ecc.). Il contributo regionale varia a seconda del livello di gravità dell'utente ed è subordinato al rispetto dello standard di personale socio-sanitario occupato.

L'ammontare della retta deliberato dal Consiglio d'Amministrazione è riportata in allegato alla Carta dei Servizi di ciascuna Unità di offerta della Fondazione e aggiornata annualmente. La retta di degenza comprende tutte le prestazioni sanitarie, riabilitative, assistenziali e alberghiere erogate.

Dalla retta sono esclusi: il servizio di trasporto in ambulanza, l'assistenza al familiare durante ricoveri in altre strutture, la fornitura dell'abbigliamento ed il relativo cambio stagionale, le forniture protesiche (protesi dentarie e ausili per la deambulazione - per quanto non inserito in questo elenco vale la normativa regionale) e le prestazioni aggiuntive del servizio parrucchiere (tintura, permanente, ecc.).

#### ***Fatturazione della retta***

Le rette vengono fatturate mensilmente. Nei primi 15 giorni del mese successivo a quello di riferimento, la fattura viene inviata al reca-



pito che l'utente o il familiare di riferimento hanno indicato al momento dell'ingresso. Le forme di pagamento previste sono: bonifico bancario, S.D.D. o rimessa diretta allo sportello della Fondazione.

### ***Dichiarazione annuale di pagamento della retta***

A tutti gli utenti viene rilasciata, annualmente, una dichiarazione che riporta la somma versata a titolo di retta di ospitalità. Tale somma è suddivisa in componente sanitaria e non sanitaria. La dichiarazione può essere utilizzata per far valere detrazioni o deduzioni nelle dichiarazioni fiscali annuali.

### ***Richiesta di certificati***

Il rilascio di certificati medici e/o dichiarazioni amministrative di ricovero e di dichiarazioni ai fini fiscali va richiesto all'Ufficio Relazioni con il Pubblico (U.R.P.)

### ***Richiesta di cartelle cliniche***

Per ottenere il rilascio di copia della Cartella Clinica, è necessario che la persona ricoverata o altra persona formalmente delegata ed in possesso dei requisiti previsti dall'attuale normativa, inoltri la domanda all'Ufficio della Direzione Sanitaria che fornirà le dovute informazioni sui tempi di consegna

### ***Variazioni di indirizzo***

I familiari delle persone ricoverate sono pregati di segnalare agli Uffici (Segreteria e U.R.P.) o alla Portineria eventuali cambiamenti di indirizzo e/o numeri telefonici – anche per brevi periodi – diversamente la Fondazione non si assumerà alcuna responsabilità per comunicazioni urgenti non recapitate.

### ***Farmaci, ausili e presidi sanitari***

La Fondazione provvede alla fornitura dei farmaci, degli ausili per la gestione dell'incontinenza, dei presidi per la prevenzione e cura delle lesioni cutanee da decubito (cuscini e materassi antidecubito). In base alle disposizioni di legge vigenti, il costo dei farmaci è compreso nella quota sanitaria a carico del Servizio Sanitario Nazionale.

# E

---

## ***Oggetti personali***

Si suggerisce di non tenere con sé oggetti personali di valore o grosse somme di denaro. L'Amministrazione della Fondazione non risponde di eventuali furti. I beni di valore possono essere depositati presso la cassaforte del reparto o nell'Ufficio di Direzione Generale.

## ***Possibili trasferimenti***

Durante il ricovero la Direzione Sanitaria, previa informazione alla persona residente ed ai familiari, potrà valutare il trasferimento di camera o reparto, in base al cambiamento della situazione psico-fisica, al fine di garantire un livello di cura e assistenza maggiormente adeguato alle mutate condizioni.

Potrebbero essere altresì possibili sistemazioni provvisorie in camere diverse da quelle assegnate al momento dell'inserimento in fasi di lavori di ristrutturazione.

Gli eventuali trasferimenti vengono eseguiti solo dopo un'adeguata preparazione psicologica della persona interessata.

## ***Trasporto degenti***

Il trasferimento delle persone residenti da e per le strutture ospedaliere è garantito da mezzi attrezzati dell'Ente, o da ambulanze operanti sul territorio, il cui costo è a carico dell'utente.

## ***Parrucchiere e Barbiere***

La Fondazione assicura gratuitamente le prestazioni base (piega e taglio) per uomo e donna

## ***Distributori bevande ed alimenti***

Sono in funzione presso la Fondazione diversi distributori automatici di bevande calde e fredde, gelati ed alimenti preconfezionati il cui costo è a carico dell'utente.

## ***Apparecchi TV e Radio***

Ogni reparto è dotato di un apparecchio televisivo situato nel soggiorno. Nella propria camera è possibile portare un proprio apparecchio radio e/o TV di piccole dimensioni dotati di cuffie auricolari.

## *Informazioni*

---

### ***Posta e Giornali***

Il personale della Fondazione provvede a consegnare la posta giornalmente alle persone residenti. È a disposizione di tutti una cassetta postale, collocata davanti alla portineria vicino alla porta d'entrata, per la spedizione della posta. È possibile acquistare quotidiani e riviste.

### ***Telefono***

All'interno della Fondazione sono dislocati apparecchi telefonici pubblici funzionanti con tessere magnetiche. È inoltre consentito ricevere telefonate direttamente nelle camere di degenza utilizzando l'apparecchio portatile disponibile in ciascun reparto.

### ***Trasporto visitatori***

La Fondazione garantisce un servizio navetta bisettimanale (lunedì e giovedì) dalla stazione di Pizzighettone-Ponte Adda con orario in coincidenza all'arrivo e partenza dei treni principali da e per Milano e Cremona. Il servizio si attiva su prenotazione, con qualche giorno di anticipo, contattando l'Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP).

### ***Orario di Visita***

L'orario delle visite è libero. Si consiglia tuttavia l'ingresso in reparto dopo le ore 10 per consentire il normale svolgersi delle attività assistenziali. In situazione di grave necessità è possibile la permanenza dei familiari anche durante la notte (previa comunicazione al medico e/o al capo sala del reparto).

### ***Oblazioni a favore della Fondazione***

Le oblazioni a favore della Fondazione, che persegue esclusivamente finalità di assistenza socio-sanitaria, effettuate tramite assegno sono deducibili, come da Testo Unico delle Imposte sui Redditi. Si può contribuire anche al momento della dichiarazione annuale dei redditi apponendo la firma nell'apposita casella del 5 per mille e indicando il nostro codice fiscale 83000090197.

# E

---

## *Diritti e Doveri dell'utenza*

La Fondazione “Istituto Vismara de Petri” ONLUS si impegna per il miglioramento della qualità dei servizi offerti e chiede alla propria utenza e alle famiglie un attivo coinvolgimento in questo processo.

Nella fruizione del servizio gli utenti e le loro famiglie hanno diritto:

- ad un'informazione completa e chiara relativa ai diritti degli utenti, alle prestazioni a cui possono accedere, ai tempi alle procedure e ai costi delle stesse. Hanno inoltre diritto a poter identificare facilmente gli operatori della Fondazione con cui si relazionano (cartellino di riconoscimento);
- ad un equo e imparziale trattamento da parte della Fondazione, che non deve privilegiare nessuno, se non sulla base delle regole di accesso contenute nei regolamenti;
- alla privacy, nel rispetto delle disposizioni vigenti in materia di trattamento dei propri dati personali.

Nella fruizione del servizio gli utenti e le loro famiglie devono:

- rispettare le regole, le procedure e gli orari dei servizi, accogliendo le indicazioni del personale;
- rispettare gli operatori e la loro professionalità, rivolgendosi a loro con atteggiamento collaborativo e fiducia, rispettandone le scelte tecniche che sono sempre frutto di condivisione in équipe;
- rispettare gli altri utenti dei servizi, evitando qualsiasi comportamento che possa arrecare disturbo e disagio;
- partecipare al costo del servizio, sulla base delle normative vigenti.

### *Applicazione di Norme*

L'Istituto ha ottemperato a tutti gli adempimenti previsti dal **T.U. 81/2008** circa la sicurezza degli ospiti e dei dipendenti, ha formalizzato il documento di valutazione dei rischi (D.V.R.) in cui sono analizzati i rischi ambientali della Struttura e le soluzioni ritenute più idonee al loro superamento.

Ha inoltre predisposto idoneo piano di emergenza in caso di incendio con le relative diversificazioni riferite ai vari reparti.

E' stato inoltre elaborato il manuale previsto dal **D.L. 155/1997** riguardante il sistema di analisi dei rischi e controllo della produzione alimentare (H.A.C.C.P.).

La Direzione ha predisposto tutti gli atti necessari per l'adeguamento al **D.Lgs. 231/2001** in ordine alla prevenzione di reati di natura penale nell'azienda.

È garantito il rispetto della normativa vigente in materia di tutela dei dati personali (**D.Leg.196/03**). L'Ente si è dotato degli accorgimenti necessari, informatici e manuali, a tutela della riservatezza dei dati in possesso dell'Istituto, finalizzati all'erogazione delle prestazioni.

Al momento dell'ingresso viene richiesto alla persona interessata o a chi civilmente responsabile, il consenso all'utilizzo dei dati personali e sanitari limitatamente alle esigenze funzionali dell'Istituto.



---

## *Recapiti*

Fondazione Istituto Carlo Vismara - Giovanni De Petri Onlus  
Via Carlo Vismara, 10, - 26020 San Bassano (Cremona)

Codice Fiscale: 83000090197 Partita Iva: 00408630192

Telefono 0374/373165 oppure 0374/373253

Fax 0374/381119 oppure 0374/372357

Web site: [www.istitutovismara.it](http://www.istitutovismara.it)

### *Recapiti di posta elettronica:*

Direzione: [direzione@istitutovismara.it](mailto:direzione@istitutovismara.it)

Ufficio Relazioni con il Pubblico: [urp@istitutovismara.it](mailto:urp@istitutovismara.it)

Ufficio Segreteria: [segreteria@istitutovismara.it](mailto:segreteria@istitutovismara.it)

Centro Studi e Servizio Qualità: [formazione@istitutovismara.it](mailto:formazione@istitutovismara.it)

### *Elenco degli allegati alla presente pubblicazione:*

All. 02 - Modulo reclami

All. 03 - Menù tipo

# *Appunti*



*Appunti*

---