

Criteri di condotta con gli utenti

L'Istituto indirizza la propria attività alla soddisfazione e alla tutela dei propri utenti. Persegue standard di qualità, anche attraverso il continuo adeguamento - aggiornamento degli immobili e delle attrezzature utilizzate.

Nei rapporti con gli utenti, i Soggetti Destinatari sono tenuti a improntare il loro comportamento a criteri di chiarezza, correttezza, disponibilità, ascolto, rispetto e cortesia. I servizi offerti agli utenti devono essere rispondenti alle loro reali esigenze.

Rapporti con gli utenti delle Strutture Sanitarie

Le Strutture Sanitarie promuovono e gestiscono l'utilizzo puntuale e personale del consenso informato, al fine di consentire ad ogni utente di avere esatta conoscenza dei trattamenti e di aderire al piano diagnostico e terapeutico. Nello svolgimento delle funzioni o del servizio offerto dalle Strutture Sanitarie non è consentito:

- eccedere o ingiustificatamente limitare prescrizioni farmaceutiche e diagnostiche;
- applicare sistemi di frazionamento degli interventi e di indebita frammentazione delle cure;
- adottare comportamenti o porre in essere iniziative i cui effetti ostacolano l'erogazione di prestazioni dovute dal Servizio Sanitario Nazionale.

Le degenze e, in genere, l'individuazione del tipo di prestazioni da erogare, devono essere disposte e concluse unicamente in funzione di esigenze o bisogni degli assistiti, in corrispondenza alle attività proprie della Struttura Sanitaria. Ove si accerti che i ricoverati non necessitino delle prestazioni erogabili, il personale addetto all'assistenza è tenuto a segnalare immediatamente tali condizioni e circostanze ai Responsabili di riferimento, al fine di consentire la valutazione della dimissibilità e l'assunzione dei relativi provvedimenti. Dovranno essere segnalati ai Responsabili di riferimento tutte le circostanze che evidenzino la tendenza di congiunti o di terzi a favorire o a protrarre la degenza, o che comportino la riduzione della piena libertà edell'autonomia delle persone interessate.

I rapporti contrattuali con i medici devono conformarsi ai principi contenuti nel Codice di Deontologia Medica ed essere improntati a criteri di appropriatezza e di efficacia e non possono generare, neppure in via indiretta, situazioni di conflitto di interessi.

Rapporti con gli utenti delle Strutture Socio-Assistenziali

L'Istituto garantisce il rispetto dell'individualità di ogni persona riconoscendone i bisogni e realizzando gli interventi ad essi adeguati; garantisce altresì il rispetto di ogni credenza,

opinione e sensibilità e si impegna a rispettare i comportamenti delle persone anziane, compatibili con le regole della convivenza sociale.

L'Istituto si impegna a fornire la propria prestazione assistenziale secondo gli standard qualitativi e quantitativi fissati dalla normativa nazionale e regionale, garantendo il pieno rispetto della dignità umana; in particolare, custodisce e promuove le residue capacità delle persone anziane, anche nelle situazioni più compromesse. Le modalità di accesso alle Strutture, nel rispetto dei principi di trasparenza, correttezza e tempestività, sono indicate nelle Carte dei Servizi delle singole Case Filiali.

Rapporti con gli utenti delle Scuole e delle Case di accoglienza

L'Istituto, impegnato nel campo educativo in continuità con le scelte apostolico-caritative dei Fondatori, offre agli alunni e ai minori nelle Case di accoglienza servizi di qualità per la formazione integrale della persona. L'Istituto si fa garante della regolarità del servizio scolastico ed educativo nel fedele adempimento delle normative vigenti e nell'osservanza delle indicazioni ministeriali; fornisce alle famiglie un'informazione costante e trasparente nella corresponsabilità. L'Istituto collabora con gli Enti competenti per il sostegno dei minori di cui favorisce il cammino di maturazione umana, spirituale, sociale e professionale. L'Ente gestore garantisce ai docenti e agli educatori opportunità di aggiornamento costante a livello educativo, didattico e metodologico.

Rapporti con gli utenti delle Attività Ricettive

L'Istituto si impegna a instaurare nelle case ricettive relazioni semplici, cordiali e fraterne, nello stile di famiglia che ne connota la spiritualità e nell'esercizio dell'ospitalità che ne scaturisce. L'Istituto considera il tempo libero come opportunità di crescita e di promozione umana e spirituale, nella contemplazione della bellezza e nella distensione, nella gioiosa riscoperta della gratuità delle relazioni e della vicinanza di Dio. Il personale è chiamato a favorire le condizioni per conseguire questo scopo, con particolare attenzione alle famiglie e alle diverse situazioni e necessità degli ospiti.