



Residenza Il Gelso
Gruppo Mantova Salus



CENTRO DIURNO INTEGRATO IL GELSO SRL

Indice

LETTERA DI BENVENUTO	2
1. CHI SIAMO	3
L'Ente Gestore	3
I Principi ispiratori	3
Mission e Valori	4
Codice Etico – Modello Organizzativo ex D. Lgs. 231/2001	5
2. PRESENTAZIONE DELLA STRUTTURA	5
Caratteristiche generali	5
Ammissione ed accoglienza degli utenti	6
Giornata tipo	7
Vita nel Centro Diurno Integrato	7
Modello di organizzazione	7
Il personale	7
3. I SERVIZI OFFERTI	8
Servizi alla persona	8
Servizi Sanitari e riabilitativi	9
Servizi di animazione e socializzazione	10
Assistenza Religiosa	11
Ristorazione	11
Pulizia	12
Servizio di trasporto	12
Servizio parrucchiere/barbiere	12
La direzione del Centro Diurno Integrato	12
Servizi amministrativi	13
Servizio bar	13
4. DIRITTI E DOVERI	14
Utente: informazioni, diritti e doveri	14
Diritto alla riservatezza	14
Il fumo	14
Orari destinati al riposo	14
Recesso e risoluzione del Contratto	14
Documentazione da presentare al momento dell'ingresso	15
Urna per i consigli e le segnalazioni	16
Rette e costi dei servizi non inclusi nella retta	17
Richiesta delle informazioni	17
Consenso informato	17
Meccanismi di tutela e verifica	17
Ufficio preposto	17
Funzioni	17
Modalità di presentazione del reclamo	17
5. TUTELA E PARTECIPAZIONE	18
Carta dei diritti della persona anziana	18
Tariffario	19
Procedura accoglienza e presa in carico dell'Ospite	21
Dove siamo – relazioni con il pubblico	23
Modulo segnalazioni	24
6. CONTATTI	25

LETTERA DI BENVENUTO

Gentile Signora/e,

l'opuscolo che Le viene presentato costituisce la "Carta dei Servizi" della Centro Diurno Integrato realizzato da IL Gelso Srl presso l'omonima Residenza

Si tratta di un documento che Le permetterà di conoscere il nostro servizio e gli obiettivi che il Centro persegue al fine di rispondere in modo attento e mirato alle Sue aspettative.

La Carta dei Servizi non è solo un opuscolo informativo, ma uno strumento utile affinché Lei e i Suoi familiari possiate contribuire allo sviluppo del nostro progetto sanitario ed assistenziale.

A Lei ed ai Suoi familiari è attribuito un ruolo importante all'interno del nostro CDI.

La invitiamo, quindi, ad offrirci i suoi consigli e a segnalarci eventuali carenze e/o disservizi.

A tale scopo sono a Sua disposizione un apposito "Modulo di segnalazioni e suggerimenti" da utilizzare quando lo ritenga opportuno, ed un "Questionario di Valutazione del grado di soddisfazione" che la invitiamo a compilare annualmente, entrambi riportati in fac-simile nella sezione "Tutela e partecipazione".

La nostra Residenza farà tutto il possibile per comprendere le Sue esigenze e garantirLe prestazioni sanitarie-assistenziali adeguate.

Confidiamo nella Sua preziosa collaborazione per migliorare il benessere di tutti gli ospiti del Servizio, e poiché crediamo fortemente in ideali di solidale convivenza e rispetto della identità e dignità dei nostri ospiti vogliamo offrire loro una esistenza serena con l'aiuto di operatori attenti ad ogni Vostra necessità.

Per l'Ente Gestore
IL GELSO s.r.l.
Il Presidente del Consiglio di Amministrazione
Dott. Guerrino Nicchio

1 CHI SIAMO

L'Ente Gestore - I principi ispiratori - Mission e valori
Codice Etico - Modello Organizzativo ex D. Lgs. 231/2001

L'ENTE GESTORE

La gestione del Centro Diurno Integrato presso la "Residenza Il Gelso" è assicurata dalla società **"IL GELSO S.R.L."** titolare dell'**autorizzazione al funzionamento** e del **contratto di accreditamento con l'A.T.S.** della Val Padana.

Il Centro Diurno Integrato Il Gelso di Strada S. Apollonio 2/I a Castel Goffredo (MN), è inserito al piano terra di un complesso polivalente che ospita, oltre al servizio CDI con capienza ricettiva di 25 posti, una RSA da 120 posti letto.

L'Ente Gestore della Residenza, ha sede legale presso **Viale Bianca Maria, 41 cap 21013 Milano.**

Per la gestione dei servizi l'Ente Gestore si avvale di proprio personale -per la quasi totalità assunto alle dirette dipendenze- che ha maturato una pluriennale e significativa esperienza nel settore dell'assistenza alla persona anziana.

Codice Fiscale e P. Iva **12156120011**

Tel. **0376/1620725**

Email: **direzione.gelso@mantovasalus.it**

PEC **ilgelso.srl@pec.it**

I PRINCIPI ISPIRATORI

L'attività della "Residenza Il Gelso" si svolge nel pieno rispetto di alcuni fondamentali principi:

EGUAGLIANZA

Ogni ospite ha il diritto di ricevere l'assistenza, le cure mediche e riabilitative più appropriate, senza discriminazione di sesso, razza, lingua, religione, opinioni politiche e condizioni socio- economiche.

IMPARZIALITÀ

I comportamenti degli operatori verso gli utenti sono ispirati a criteri di obiettività, giustizia ed imparzialità. L'eguaglianza del trattamento deve intendersi come divieto di ogni ingiustificata discriminazione di sesso, razza, lingua, religione ed opinioni politiche, e non quale uniformità delle prestazioni, essendo questa struttura impegnata ad adottare le necessarie iniziative per adeguare le modalità di prestazione dei servizi alle esigenze degli utenti sulla base delle loro condizioni di autosufficienza.

CONTINUITÀ

La struttura assicura la continuità e la regolarità dell'assistenza. In caso di interruzione o forzata sospensione del servizio per cause di forza maggiore, la struttura stessa adotterà tutte le misure volte ad arrecare agli utenti il minor disagio possibile.

PARTECIPAZIONE

La struttura garantisce all'utente la partecipazione alla prestazione del servizio attraverso un'informazione corretta, chiara ed esauriente; riconosce all'utente la possibilità di esprimere la propria valutazione sulla qualità delle prestazioni erogate, di inoltrare segnalazioni o suggerimenti per il miglioramento del servizio.

La struttura promuove inoltre la collaborazione continua con associazioni di volontariato e di tutela dei diritti.

EFFICIENZA ED EFFICACIA

Il servizio offerto dalla struttura è erogato mediante l'attivazione di percorsi e procedure che garantiscono un rapporto ottimale tra le risorse impiegate, prestazioni erogate e risultati ottenuti. L'efficacia delle prestazioni, inoltre, è raggiunta attraverso lo sviluppo tecnologico, la ricerca e la formazione permanente degli operatori.

MISSION E VALORI

L'Ente Gestore realizza il proprio scopo sociale attraverso la gestione complessiva della "Residenza Il Gelso" e del Centro Diurno Integrato, offrendo un'assistenza individualizzata e qualificata alla persona anziana con l'intento di migliorarne la qualità della vita e di mantenerne il benessere psico-fisico.

Lo stile gestionale caratterizzato dal "lavoro per processi interdisciplinari" e ispirato da valori fortemente condivisi garantisce il soddisfacimento dei bisogni assistenziali dell'ospite nel pieno rispetto della dignità della persona e dei suoi diritti, assicurando nel contempo la caratteristica di "struttura aperta" della residenza: aperta oltre che agli ospiti, ai loro familiari e a tutti i cittadini, e per questo perfettamente integrata nel territorio.

I **valori chiave** che esplicitano la **mission** e che costituiscono puntuale riferimento per le attività che ogni operatore svolge nel proprio ambito professionale ed organizzativo, si possono così enunciare:

- **garanzia di un'assistenza qualificata e personalizzata**
- **mantenimento e valorizzazione delle capacità residue dell'ospite**
- **accoglienza improntata ai valori dell'eguaglianza e dell'imparzialità, rispettosa, quindi, della dignità umana, delle credenze, delle opinioni, e dei sentimenti di ogni ospite**
- **tutela della riservatezza e della privacy**
- **coinvolgimento convinto del personale per indirizzarne le capacità e le attitudini professionali verso il raggiungimento di questi obiettivi**

Per questo l'assistenza viene prestata nel pieno rispetto della carta dei diritti della persona anziana (all. D alla D.G.R. N. 7/7435 del 14/12/2001).

La struttura garantisce la continuità e la regolarità dell'assistenza e tutela inoltre la partecipazione attraverso un'informazione corretta, chiara ed esauriente riconoscendo agli utenti la possibilità di esprimere la propria valutazione sulla qualità delle prestazioni erogate e di inoltrare segnalazioni o suggerimenti per il miglioramento del servizio.

CODICE ETICO E MODELLO ORGANIZZATIVO EX D.LGS. 231/2001

La "Residenza Il Gelso" opera nel rispetto dei diritti fondamentali dell'ospite ed è orientata nel proprio agire dal Codice Etico, adottato dall'Ente Gestore.

Il Codice Etico si configura come principale strumento di implementazione dell'Etica all'interno dell'Azienda, in esso vengono enunciati i diritti e doveri morali che definiscono le responsabilità legali ed etico-sociali che ciascun soggetto operante è tenuto ad osservare.

In applicazione del Decreto Legislativo 231/2001 e s.m.i., riguardante la responsabilità amministrativa delle persone giuridiche, la nostra organizzazione si è dotata di Modello di Organizzazione, Gestione e Controllo ed ha provveduto alla nomina dell'Organismo di Vigilanza sull'osservanza di tali atti fondamentali che costituiscono strumento di coerenza e trasparenza comportamentale.

Al fine di raccogliere suggerimenti e informazioni utili alla prevenzione della commissione dei reati previsti dal D.Lgs 231/01, l'Organismo di Vigilanza è raggiungibile preferibilmente attraverso l'utilizzo dell'indirizzo di posta elettronica dedicato: odv@mantovasalus.it

② PRESENTAZIONE DELLA STRUTTURA

Caratteristiche generali - Ammissione ed accoglienza degli utenti - Giornata tipo - Vita nel Centro Diurno Integrato - Modello di organizzazione - Il personale

CARATTERISTICHE DEL SERVIZIO

Il centro diurno integrato il gelso di strada S. Apollonio snc a Castel Goffredo (MN), è inserito al piano terra di un complesso polivalente che ospita, oltre al servizio cdi con capienza ricettiva di 25 posti, una RSA da 120 posti letto.

IL CDI, sito in una zona centrale del paese, ma allo stesso tempo molto tranquilla, possiede autorizzazione al funzionamento rilasciata dalla provincia di mantova e accreditamento di 25 posti (di cui 20 accreditati) da parte della Regione Lombardia.

La struttura è immersa in un'ampia area verde, con spazi attrezzati che la rendono fruibile agli utenti, favorendo altresì l'incontro con la comunità esterna.

Esso dispone di ampi spazi suddivisi in aree destinate all'accoglienza, alle attività ludico ricreative, al riposo, ai servizi di ristorazione, all'attività assistenziale, sanitaria, riabilitativa dell'utente. Condivide con la RSA su cui insiste, alcuni servizi quali: il servizio bar, la cappella per le funzioni religiose, la palestra, ...

Il cdi è un servizio a carattere semiresidenziale, che funziona dal lunedì al venerdì, con orario dalle 8.30 alle 17.30. E' possibile la frequenza flessibile, che può prevedere solo alcuni giorni della settimana o parte della giornata.

In accordo con le normative regionali, vengono garantiti i seguenti servizi:

- Servizi alla persona;
- Servizi sanitari e riabilitativi;
- Servizi di animazione e socializzazione;
- Servizio di ristorazione;
- Servizio di trasporto (su richiesta dell'utente).

Il servizio è attivo tutti i giorni dal lunedì al venerdì dalle 8.30 alla 17.30 (escluso i festivi).

AMMISSIONE ED ACCOGLIENZA DELL'UTENTE

Il CDI Il Gelso è rivolto a persone anziane con compromissione dell'autosufficienza, ma senza gravi disturbi comportamentali, con età superiore ai sessantacinque anni, sole con un discreto livello di autonomia ma a rischio di emarginazione dalle cure per le quali l'assistenza domiciliare risulta insufficiente o troppo onerosa. Utenti potenziali e loro familiari possono, facendone richiesta presso la Direzione, visitare il CDI prima di inoltrare la domanda di accoglienza, al fine di poter meglio valutare in via preventiva il gradimento degli ambienti e delle attività proposte.

La direzione, e gli uffici amministrativi forniranno informazioni riguardo la possibilità di ricorrere all'individuazione di un amministratore di sostegno, con illustrazione sulle modalità di nomina e sulle funzioni così come previsto dalla normativa vigente. Il ricorso all'individuazione formale di un amministratore di sostegno è particolarmente consigliato nei casi di anziani con condizioni psicofisiche compromesse.

La direzione e gli uffici amministrativi forniscono informazioni circa la possibilità di accedere ad eventuali contributi pubblici.

L'inserimento nella lista di attesa e l'ammissione al CDI avverrà a seguito di valutazioni sull'appropriatezza dell'ammissione da parte dell'équipe sociosanitaria del Centro Diurno.

In caso di lista di attesa le domande di ingresso saranno selezionate dalla direzione e dal medico secondo i seguenti criteri: residenza, segnalazioni di Assistenti Sociali dei Comuni e Aziende Ospedaliere, condizioni di fragilità e urgenze dovute ad esigenze dell'anziano e/o della famiglia e ordine cronologico di presentazione della domanda di ingresso.

Gli uffici amministrativi sono a disposizione per informazioni sulla lista d'attesa e disponibilità posti.

La domanda ha validità biennale: alla scadenza dovrà essere aggiornata o ripresentata unitamente alla documentazione sociosanitaria aggiornata.

La formalizzazione dell'ammissione avviene:

- con la sottoscrizione da parte dell'Utente, unitamente al Terzo/Curatore o Amministratore di sostegno o Tutore, del "Contratto di Ammissione e di Ospitalità" del CDI comprensiva dell'attestazione di ricevuta della Carta dei Servizi e dell'accettazione degli obblighi del contraente in essa contenuti;
- con il contestuale versamento di un deposito cauzionale il cui importo è specificato nel tariffario allegato che sarà restituito, entro il giorno 30 del mese successivo a quello in cui la frequentazione del CDI ha avuto termine, salvo situazione di morosità.

Si dovrà presentare copia dei seguenti documenti:

- Certificato di residenza della persona interessata all'ingresso (autocertificazione o copia);
- Documento di Identità valido (fotocopia);
- Attestazione del Codice Fiscale (fotocopia);
- Tessera di iscrizione al Servizio Sanitario Nazionale (fotocopia);
- Documentazione sanitaria recente (ricoveri in ospedale, esami, radiografie, etc. che risalgono al massimo a 12 mesi precedenti);
- Prescrizione e somministrazione farmacologica da parte del medico curante dell'Utente completa di posologia ed orario di somministrazione;
- recapiti telefonici e di abitazione del parente, amministratore di sostegno, curatore e di almeno un altro parente;
- eventuali presidi in uso completi di relativa documentazione nel caso rilasciati dall'ATS.

Tutta la documentazione sopra indicata va consegnata presso la direzione amministrativa/assistente sociale /uffici amministrativi il giorno dell'ammissione, che viene concordato con l'Utente. La completezza della documentazione è indispensabile affinché l'équipe descritta possa avviare una corretta presa in carico dell'Utente sia sotto il profilo amministrativo che sanitario.

In allegato si riporta la linea guida per l'inserimento dell'Utente nel nostro CDI (vedi allegato).

LA GIORNATA TIPO

- Dalle ore 8.30 accoglienza;
- Ore 9.15 alle ore 9.45 colazione;
- Dalle ore 09.15 alle ore 12.00 attività assistenziali, animazione ed interventi fisioterapici;
- Dalle ore 12.00 alle ore 13.00 pranzo e somministrazione farmaci;
- Dalle ore 13.00 alle ore 14.30 riposo;
- Dalle ore 14.30 alle ore 17.00 attività assistenziali, animazione ed interventi fisioterapici;

- Dalle ore 15.30 alle ore 16.00 merenda;
- Dalle ore 17.00 rientro a casa.

LA VITA NEL CENTRO DIURNO INTEGRATO

Il personale di assistenza segue con attenzione il primo periodo di frequenza del nuovo Utente, in modo da facilitarne l'inserimento e la socializzazione con gli altri Utenti ed evitare l'isolamento. Lo accompagna all'interno del CDI e pone attenzione a che famigliarizzi con il centro, gli ambienti ed i suoi servizi, indicando allo stesso le poche e semplici regole di vita della Comunità.

Il medico esegue un'accurata visita del nuovo Utente impartisce le necessarie istruzioni al personale infermieristico e socio-assistenziale sulle terapie e le abitudini da adottare.

Il medico in presenza di diete particolari fa in modo che la cucina recepisca le opportune disposizioni.

Vengono compilate la Scheda Sanitaria e il Progetto Assistenziale Individualizzato evidenziando le esigenze e tipologia di assistenza dell'anziano.

MODELLO DI ORGANIZZAZIONE

Il modello organizzativo che proponiamo per la gestione del CDI vede nella centralità dell'Utente e i suoi bisogni, il fulcro attorno al quale ruotano le diverse figure professionali impiegate.

Concretizzare tale modello organizzativo significa:

1. adottare un'organizzazione del lavoro per progetti;
2. promuovere il lavoro d'équipe;
3. adottare adeguati strumenti di passaggio delle informazioni.

IL PERSONALE

Il Personale del CDI è al servizio degli Utenti.

Il Personale è tenuto ad agire nel rispetto dei diritti e dei desideri degli Utenti, compatibilmente con le necessità di servizio programmate dalla direzione.

È fatto divieto agli operatori incassare mance da Utenti e parenti.

È fatto divieto di fumare all'interno della struttura.

Al fine di garantire in ogni momento il riconoscimento degli operatori tutto il personale del CDI ha l'obbligo di tenere visibile il tesserino di riconoscimento, dove sono riportati nome, cognome, qualifica, data di assunzione e foto dello stesso.

3 I SERVIZI OFFERTI

Servizi alla persona – Servizi sanitari e riabilitativi -
- Altri servizi - Servizio religioso

SERVIZI ALLA PERSONA

I servizi di assistenza alla persona, erogati tutti i giorni di apertura del CDI, consistono fondamentalmente nelle seguenti attività:

Cura della persona

Supporto all'Utente nella cura dell'abbigliamento, della barba e dei capelli, igiene orale, delle mani e dell'intera persona.

Assunzione cibi e bevande

Il personale adibito all'assistenza, attento all'osservanza delle eventuali prescrizioni del medico o del dietista, provvede alla distribuzione dei pasti e, ove necessario, alla nutrizione dell'Utente stesso qualora non sia in grado di farlo in modo completamente autonomo.

Supporto al servizio di animazione

Il personale assistenziale svolge un ruolo di supporto alle attività di animazione programmate, favorendo la partecipazione degli Utenti alle attività stesse.

Altre attività

Il personale di assistenza provvede inoltre:

- alla risposta alle chiamate diurne e alle segnalazioni al personale sanitario;
- alla sorveglianza degli Utenti;
- alla segnalazione immediata, verbale e scritta, di qualsiasi guasto o anomalia nelle strutture o negli impianti che possano pregiudicare l'incolumità delle persone o danni alle cose.

La frequenza e le modalità di svolgimento delle attività vengono stabilite per ciascun Utente sulla base delle valutazioni individuate nel Progetto Assistenziale Individualizzato.

SERVIZI SANITARI E RIABILITATIVI

Assistenza medica

Il servizio viene garantito nel rispetto dei parametri della normativa vigente. Il medico si occupa di:

- provvedere alla tenuta ed all'aggiornamento per la parte sanitaria della cartella sociosanitaria di ciascuno Utente;
- partecipare agli incontri con gli altri operatori del CDI al fine di programmare e verificare i Progetti Assistenziali Individualizzati;
- partecipare all'attuazione dei Progetti Assistenziali Individualizzati;
- partecipare alle iniziative di aggiornamento specifico sui temi concernenti l'assistenza agli anziani, predisposte dalla ATS o da altre organizzazioni formative ed eventualmente segnalare la necessità di aggiornamento;
- partecipare agli incontri periodici per la verifica dell'attività svolta.

Il medico responsabile del Centro Diurno opera in stretta collaborazione con i medici di base, attraverso momenti di confronto e di valutazione del programma terapeutico e assistenziale, al fine di garantire la più adeguata assistenza all'Utente.

Il personale medico svolge anche attività di coordinamento, consulenza organizzativa e controllo, in stretta collaborazione con la direzione del CDI.

Presso il CDI è attivo anche un servizio fisiatrico.

Assistenza infermieristica

Il servizio viene garantito nel rispetto dei parametri previsti della normativa vigente.

Gli infermieri che operano presso il CDI mantengono rapporti costanti con il personale medico, svolgendo a titolo esemplificativo le seguenti mansioni:

- somministrazione dei farmaci così come da prescrizione medica;
- esecuzione della terapia orale, iniettiva, infusiva;
- rilevazione parametri vitali;
- registrazione temperatura, polso, respiro, etc.;
- registrazione in apposite cartelle sanitarie individuali;
- cura di tutta la documentazione sanitaria;

Sono a disposizione degli infermieri strumenti informativi atti a creare un'adeguata documentazione sanitaria per ogni Utente.

Assistenza riabilitativa

Il servizio viene garantito nel rispetto dei parametri previsti della normativa vigente.

L'assistenza riabilitativa assume un ruolo non soltanto terapeutico, ma anche preventivo volto ad evitare o almeno limitare l'ulteriore aggravamento del processo morboso o la disabilità permanente.

Per restituire agli anziani un certo grado di autosufficienza si rendono necessarie strategie diversificate, mirate ad obiettivi limitati ma ugualmente efficaci nel migliorare, talvolta in maniera determinante, la qualità di vita in soggetti destinati altrimenti alla dipendenza totale.

In questo ambito si colloca la figura del terapeuta della riabilitazione che, sulla base delle indicazioni mediche, effettua gli interventi di riabilitazione.

In particolare, vengono svolti individualmente (su richiesta del medico di base e definito da PAI) o tramite fisioterapia di gruppo:

- esercizi volti al miglioramento della mobilità articolare;
- esercizi volti al mantenimento della mobilità articolare;
- esercizi volti ad aumentare la mobilità articolare;
- esercizi volti a rinforzare la muscolatura;

Assistenza operatore socio sanitario

Il servizio è adibito all'assistenza di base e dispensa e imboccamento ospiti.

Assistenza riabilitativa

Il servizio viene garantito nel rispetto dei parametri previsti della normativa vigente.

L'assistenza riabilitativa assume un ruolo non soltanto terapeutico, ma anche preventivo volto ad evitare

o almeno limitare l'ulteriore aggravamento del processo morboso o la disabilità permanente.

Per restituire agli anziani un certo grado di autosufficienza si rendono necessarie strategie diversificate, mirate ad obiettivi limitati ma ugualmente efficaci nel migliorare, talvolta in maniera determinante, la qualità di vita in soggetti destinati altrimenti alla dipendenza totale.

In questo ambito si colloca la figura del terapeuta della riabilitazione che, sulla base delle indicazioni mediche, effettua gli interventi di riabilitazione.

In particolare, vengono svolti individualmente (su richiesta del medico di base e definito da PAI) o tramite

fisioterapia di gruppo:

- esercizi volti al miglioramento della mobilità articolare;
- esercizi volti al mantenimento della mobilità articolare;
- esercizi volti ad aumentare la mobilità articolare;
- esercizi volti a rinforzare la muscolatura;

Assistenza operatore socio sanitario

Il servizio è adibito all'assistenza di base e dispensa e imboccamento ospiti.

- esercizi volti a migliorare la resistenza fisica;

- esercizi volti a migliorare la coordinazione, etc.

Il terapeuta svolge inoltre un'attività di supporto e consulenza al personale addetto all'assistenza di base ed al personale infermieristico operante nel CDI, allo scopo di ottenere una migliore e a mantenere la capacità motoria degli Utenti.

SERVIZI DI ANIMAZIONE E SOCIALIZZAZIONE

Il servizio viene garantito nel rispetto dei parametri previsti della normativa vigente.

Il servizio di Animazione si pone i seguenti obiettivi:

- a) rendere l'anziano attivo e partecipe in modo da soddisfare le sue richieste propositive ed assecondare le espressività creative;
- b) consentire all'anziano di (ri)scoprire alcune potenzialità latenti;
- c) stimolare e mantenere le capacità fisiche e mentali;
- d) provvedere ad una stimolazione percettivo/motoria in casi particolari;
- e) creare un clima di amicizia e di collaborazione tra gli anziani che frequentano il CDI in modo da sollecitare ed intensificare la loro partecipazione alle attività collettive;
- f) mantenere i contatti con la realtà esterna (gruppi di volontariato, associazioni, scolaresche, etc.);
- g) far conoscere le attività e l'organizzazione del CDI;
- h) coinvolgere tutte le figure professionali, i volontari ed i familiari nella progettazione dell'attività di animazione.

Per raggiungere questi obiettivi il servizio di animazione deve rispondere ad alcuni requisiti fondamentali, che possiamo così riassumere:

prevedere interventi sia collettivi che individuali;

- essere versatile ed elastico;
- avere una formulazione varia, differenziando il più possibile le proposte;
- privilegiare interventi di animazione "attiva";
- favorire i contatti con la realtà esterna ed il coinvolgimento dei familiari.

Potranno essere organizzate gite di un giorno il cui costo non è compreso nella retta.

Le attività proposte possono essere, a titolo puramente indicativo, così schematizzate:

attività artigianali

- lavorazione carta, stoffa o altro materiale
- pittura su carta, stoffa, ceramica, etc.
- creazione di piccoli oggetti
- lavori di collage
- lavori a maglia o uncinetto

- cucito
- coltivazione, giardinaggio

attività sociali/culturali

- lettura del giornale con commento
- letture di brani (novelle, racconti, poesie) con commento
- ascolto di brani musicali
- visite a musei o a manifestazioni culturali
- rappresentazioni o spettacoli
- elaborazione di un giornalino interno

Attività ludico/creative

- gare di carte, dama, etc.
- giochi di vario genere (competitivi e non)
- ginnastica dolce
- feste
- canto/ballo
- corsi di interesse generale

Il Centro Diurno Integrato è aperto alla comunità territoriale con l'obiettivo principale di creare attorno alla persona anziana una rete di relazioni.

ASSISTENZA RELIGIOSA

Viene garantito agli Utenti il massimo livello di autodeterminazione possibile, nell'assoluto rispetto delle convinzioni, degli ideali politici, religiosi e morali di ognuno.

Nei locali della adiacente RSA viene celebrata la SS. Messa (solitamente celebrata di martedì) e, a richiesta degli Utenti, viene somministrato il Sacramento della SS. Eucarestia e della Riconciliazione.

Gli Utenti che professano religioni diverse da quella cattolica possono rivolgersi alla direzione del CDI per i contatti con i Ministri degli altri culti.

RISTORAZIONE

La gestione del servizio di ristorazione prevede la preparazione del pranzo e della merenda; a metà mattina viene garantita l'idratazione.

I pasti vengono preparati all'interno della struttura stessa negli appositi locali adibiti a cucina. I menù sono elaborati da un dietologo, nel rispetto delle abitudini alimentari prevalenti dell'utenza, e consentono una scelta sia in regime normale che dietetico. I menù sono esposti in modo da essere ben visibili agli Utenti e ai parenti, che possono, a richiesta, consumare i pasti insieme agli Utenti.

Si riporta in allegato, a titolo meramente indicativo, un menù tipo (vedi allegato). Saranno previste inoltre, senza ulteriori addebiti, diete speciali personalizzate qualora vengano richieste dal responsabile medico del CDI.

Il costo dei pasti dei visitatori non è compreso nella retta.

PULIZIA

Gli interventi di pulizia e sanificazione dei locali comprendono attività quotidiane e periodiche. I lavori quotidiani sono eseguiti per quanto possibile al di fuori della normale attività al fine di non interferire con le attività previste dai programmi di lavoro e di evitare agli Utenti il benché minimo disagio.

Tutti i prodotti usati sono rispondenti alle normative vigenti. Per ciascun prodotto utilizzato sono disponibili a richiesta le caratteristiche tecniche (schede tecniche) ed i dati per la sicurezza nell'uso del prodotto (schede di sicurezza).

Tutte le attrezzature necessarie per l'esecuzione dei lavori di pulizia e sanificazione sono conformi alle prescrizioni antinfortunistiche vigenti.

SERVIZIO DI TRASPORTO

Per agevolare il trasferimento da e per il CDI è a disposizione un servizio di trasporto, in aggiunta ai servizi già previsti dal CDI, mediante automezzo attrezzato ed omologato anche per il trasporto di persone in carrozzina. Il servizio di trasporto sarà effettuato con orari funzionali alle attività del centro.

Il servizio non è compreso nella retta.

SERVIZIO DI PODOLOGIA, PEDICURE CURATIVA, ESTETICA E MANICURE

Presso il CDI Il Gelso è attivo il servizio esterno di podologia.

Il servizio non è compreso nella retta ed è gestito direttamente dalla residenza tramite personale specializzato.

SERVIZIO PARRUCCHIERE/BARBIERE

Presso il CDI Il Gelso è attivo il servizio di barbiere e parrucchiere su richiesta dell'ospite. Il servizio di shampoo taglio e piega non è compreso nella retta ed è gestito direttamente dalla residenza tramite personale specializzato.

LA DIREZIONE DEL CENTRO DIURNO INTEGRATO

Il direttore della struttura si occupa di:

- curare l'integrazione e la funzionalità dei vari settori operativi per il conseguimento dell'obiettivo sia in termini di soddisfazione dell'Utente, che di rispetto del budget Economico di gestione;
- verificare l'efficacia e l'efficienza dei servizi erogati in termini qualitativi e quantitativi, e nel rispetto delle normative;
- accogliere suggerimenti/osservazioni/reclami dall'Utente e dal familiare al fine di migliorare la qualità del servizio erogato;

- curare che tutto il personale e gli Utenti operino e vengano a trovarsi sempre in condizioni di sicurezza ambientale e personale;
- rilasciare ogni anno agli Utenti nei termini previsti la dichiarazione di cui alla DGR 21 marzo 1997, n. 26316.

SERVIZI AMMINISTRATIVI

I servizi amministrativi vengono svolti da personale che provvede alla fatturazione e agli incassi.

SERVIZIO BAR

All'interno della RSA Il Gelso adiacente al CDI, ed accessibile anche dagli Utenti del CDI stesso, sono presenti dei distributori automatici di bevande calde e fredde, snack e gelati funzionanti a moneta.

Presso la reception è possibile richiedere le chiavette accumula credito per poter acquistare i prodotti più agevolmente.

4 DIRITTI E DOVERI

Utente: informazioni, diritti e doveri - Diritto alla riservatezza - Il fumo - Orari destinati al riposo - Recesso e risoluzione del contratto - Documentazione da presentare al momento dell'ingresso - Urna per i consigli e le segnalazioni - Rette e costi dei servizi non inclusi nella retta - Richiesta delle informazioni - Consenso informato - Meccanismi di tutela e verifica - Ufficio preposto - Funzioni - Modalità di presentazione del reclamo

UTENTE: INFORMAZIONI, DIRITTI E DOVERI

Al fine di tutelare i propri Utenti e di salvaguardare la libertà di ognuno, il CDI Il Gelso ha definito alcune basilari regole di convivenza alle quali richiede di attenersi.

DIRITTO ALLA RISERVATEZZA

Rappresenta uno dei valori fondamentali per l'anziano Utente del CDI a cui va riconosciuto il diritto di essere accolto nel pieno rispetto della propria dignità di individuo.

Il personale impiegato garantisce il rispetto della privacy degli Utenti, non divulgando informazioni che li riguardino.

Le informazioni relative ai casi dei singoli Utenti sono discusse in sedi riservate e solo alla presenza dell'Utente, dei suoi familiari e del personale addetto all'assistenza.

IL FUMO

All'interno della struttura non è consentito fumare.

ORARI DESTINATI AL RIPOSO

Gli Utenti e/o i Visitatori sono tenuti ad evitare rumori che possano recare disturbo agli altri Utenti nelle ore pomeridiane destinate al riposo.

RECESSO E RISOLUZIONE DEL CONTRATTO

Il rapporto giuridico instauratosi tra Ente e l'Utente/Terzo è a tempo determinato: per una durata inferiore a 3 anni, oppure per una durata pari a 3 anni prorogabile automaticamente per uguale periodo in caso di mancato recesso da una delle parti.

Qualora l'Utente e/o il Terzo intenda/intendano recedere dal contratto d'ingresso ed ospitalità, dovrà/dovranno dare preavviso all'Ente con comunicazione scritta almeno 30 giorni prima della data determinata ed entro il medesimo termine l'Utente deve lasciare il CDI. Il mancato rispetto del termine di preavviso comporta il pagamento di una somma pari alla retta giornaliera per il numero dei giorni del mancato preavviso.

In caso di decesso la retta decorre fino al giorno del decesso compreso. Resta fermo l'obbligo da parte dell'Utente e/o del terzo di corrispondere le eventuali rette arretrate e maturate fino alla data

indicata nella disdetta come termine della frequentazione del CDI o, in caso di ritardo nell'allontanamento dell'Utente, fino al giorno della dimissione dello stesso.

L'Ente ha facoltà di recedere dal presente contratto e di dimettere l'Utente qualora lo stesso tenga una condotta gravemente incompatibile con la vita comunitaria, commetta ripetute e gravi infrazioni alle regole del CDI e qualora le condizioni dell'Utente siano di grave pregiudizio per la sicurezza degli altri Utenti o per la propria (a titolo esemplificativo in caso di peggioramento delle condizioni cognitive in tal caso l'Utente verrà indirizzato in un centro specializzato per il trattamento delle demenze). La direzione dovrà comunicare l'insorgere delle condizioni di incompatibilità dell'Utente, all'Utente /al terzo/al tutore/al curatore/all'amministratore di sostegno indicato nel contratto e le dimissioni avverranno non prima di giorni 7 (sette) dall'avvenuta comunicazione di cui sopra ed in forma assistita dal Comune e dall'ATS.

In caso di mancato pagamento nei termini stabiliti contrattualmente, l'Utente e/o il terzo è / sono tenuto / tenuti a corrispondere gli interessi di ritardato pagamento nella misura del tasso legale e comunque, in caso di mancato pagamento entro 10 giorni dalla scadenza, il contratto si intende risolto di diritto e l'Utente ha l'obbligo di lasciare il CDI entro 3 giorni, fatto salvo il diritto dell'Ente di trattenere il deposito cauzionale a soddisfazione totale o parziale di eventuali suoi crediti nei confronti dell'Utente e/o del Terzo ed eventualmente di agire presso le competenti sedi per il recupero dei crediti stessi.

Qualora l'Utente venga dimesso per ritardato o mancato pagamento, in ottemperanza alla normativa vigente, l'Ente si attiva affinché le dimissioni avvengano in forma assistita dal Comune o dalla ATS e non prima di giorni 3 (tre) dall'avvenuta comunicazione al Comune di residenza dell'Utente affinché il medesimo Comune e l'ATS possano prestare la necessaria assistenza.

L'Ente ha facoltà di recedere dal presente contratto e di dimettere l'Utente in ogni altro caso previsto dalle Leggi.

La cartella sanitaria prodotta durante la permanenza dell'Utente nel CDI e la copia della documentazione sanitaria presentata al momento dell'ingresso in struttura potranno essere richieste, con le modalità e nei termini previsti dalla normativa vigente, dagli aventi diritto e previa motivata richiesta scritta. La medesima sarà rilasciata entro 30 (trenta) giorni dalla richiesta previo pagamento dei diritti di segreteria esposti nel tariffario.

In caso di dimissioni o trasferimento ad altra struttura verrà rilasciata dal medico del Centro Diurno una lettera di dimissione. Inoltre, il medico fornirà la propria disponibilità a contattare telefonicamente il medico curante dell'anziano al fine di assicurare la continuità delle cure.

DOCUMENTAZIONE DA PRESENTARE AL MOMENTO DELL'INGRESSO

L'Utente o i suoi familiari possono rivolgersi all'ufficio URP per ricevere informazioni relative ai documenti e alle condizioni che consentono l'ingresso nel CDI.

URNA PER I CONSIGLI E LE SEGNALAZIONI

Al fine di migliorare i servizi offerti e renderli il più possibile adeguati alle esigenze degli Utenti viene istituita un'urna nella quale gli Utenti stessi e i loro familiari possono fare pervenire consigli, segnalare eventi ed episodi o fare considerazioni di qualunque tipo.

RETTE E COSTI DEI SERVIZI NON INCLUSI NELLA RETTA

Per quanto riguarda le rette applicate e i costi dei servizi non inclusi nella retta si rimanda al tariffario allegato. L'Ente si riserva la facoltà di aumentare la retta. Dette variazioni devono essere comunicate all'Utente e/o al Terzo per iscritto almeno 30 giorni prima dell'applicazione delle nuove tariffe.

In caso di frequenza settimanale contrattualmente stabilita inferiore a n. 5 (cinque) giorni, è possibile accedere episodicamente al CDI nei restanti giorni di apertura, su richiesta e previa autorizzazione specifica della direzione del CDI. Tali giornate saranno addebitate alla medesima tariffa prevista per la retta giornaliera di riferimento e non potranno essere considerate presenze a compensazione di assenze in giornate contrattualmente stabilite.

Le assenze temporanee comprensive dei ricoveri ospedalieri sono disciplinate come segue: per le assenze, dovute a qualsivoglia motivo, comunicate alla reception entro le ore 17,00 del giorno non festivo precedente, la retta non sarà addebitata. Le assenze dovute a qualsivoglia motivo, non comunicate nei termini sopra indicati, verranno considerate a tutti gli effetti giornate presenza e daranno seguito all'addebito integrale delle rette giornaliere di riferimento. La fruizione parziale dei servizi erogati nell'intera giornata del CDI non dà diritto a diminuzione della retta giornaliera. La fruizione parziale dei servizi erogati nell'intera giornata del CDI non dà diritto a diminuzione della retta giornaliera.

L'Ente si impegna in conformità alla normativa nazionale e regionale vigente, a rilasciare la certificazione ai fini della detrazione della quota relativa alla spesa sanitaria nei termini utili per la presentazione della dichiarazione dei redditi.

RICHIESTA DELLE INFORMAZIONI

La richiesta di informazioni relative ai servizi offerti, alle modalità di accesso, agli orari, etc. possono essere richieste presso gli uffici della direzione.

CONSENSO INFORMATO

L'Utente ed i suoi familiari sono informati in modo chiaro, esauriente e comprensibile riguardo alle cure e procedure medico-assistenziali messe in atto nel CDI. All'atto dell'ingresso viene richiesto di sottoscrivere apposito modulo circa il consenso informato alle cure e procedure medico-assistenziali.

MECCANISMO DI TUTELA E VERIFICA

Il Gelso srl garantisce la funzione di tutela nei confronti dell'Utente anche attraverso la possibilità, offerta a quest'ultimo, di sporgere reclamo a seguito di un disservizio, atto o comportamento degli operatori che ritenga non conformi a criteri di correttezza, cortesia e qualità del servizio.

UFFICIO PREPOSTO

Gli eventuali reclami possono essere presentati negli uffici della direzione situati al piano terra, come da orari indicati nella sezione dedicata "Notizie Utili". Vi è inoltre la possibilità di effettuare segnalazione tramite il modulo "reclami" (vedi allegato) da imbucare nell'apposita urna situata all'ingresso della struttura.

FUNZIONI

La Direzione provvede a dare al residente/familiare immediata risposta per le segnalazioni e i reclami che si presentano di immediata soluzione o più agevole definizione. Nei casi più complessi la direzione, raccolte informazioni in merito, si attiva per risolvere il reclamo coinvolgendo le funzioni aziendali competenti. Il residente/familiare riceverà, su richiesta, risposta scritta al reclamo in tempi variabili in relazione alla complessità dei fatti e comunque entro 10 gg. dalla formalizzazione del reclamo (vedi allegato).

MODALITÀ DI PRESENTAZIONE DEL RECLAMO

L'Utente o i suoi familiari possono presentare reclamo:

- inviando lettera in carta semplice presso la Direzione
- tramite colloquio con il direttore previo appuntamento
- utilizzando l'apposito modulo "reclami" da imbucare nell'apposita urna situata al piano terra, zona hall.

5 TUTELA E PARTECIPAZIONE

Carta dei diritti della persona anziana – Tariffario – Relazioni con il pubblico – Segnalazioni, suggerimenti e valutazione del grado di soddisfazione – Standard di qualità

CARTA DEI DIRITTI DELLA PERSONA ANZIANA

Si riporta di seguito la Carta dei Diritti della Persona Anziana (**Allegato D della D.G.R. n. 7/7435 del 14/12/2001**) che, in quanto fatta propria dalla Residenza Sanitaria Assistenziale Il Gelso, costituisce parte integrante e sostanziale della Carta dei Servizi della struttura.

LA PERSONA HA IL DIRITTO	LA SOCIETÀ E LE ISTITUZIONI HANNO IL DOVERE
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 veder 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, se non lesive dei diritti altrui, anche quando esse dovessero apparire in contrasto con 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 "dirigerle" senza per questo venire a meno dell'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 permettevano di conservare alcuni aspetti dell'ambiente di vita abbandonato
di essere accudita e curata nell'ambiente che meglio garantisce il recupero della funzione lesa.	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 periodo necessario per la cura e la riabilitazione
di vivere con chi desidera.	di favorire, per quanto possibile, la convivenza della persona anziana con i familiari, sostenendo opportunamente questi ultimi e stimolando ogni possibilità di integrazione.
di avere una vita di relazione.	di evitare nei confronti dell'anziano ogni forma di ghettizzazione che gli impedisca di integrare liberamente con tutte le fasce di età presenti nella popolazione.
di essere messa in condizione di esprimere le proprie attitudini personali, la propria originalità e creatività.	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.
di essere salvaguardata da ogni forma di violenza fisica e/o morale.	di contrastare, in ogni ambito della società, ogni forma di sopraffazione e prevaricazione a danno degli anziani.
di essere messa in condizione di godere e di conservare la propria dignità ed il proprio valore, anche in casi di perdita parziale o totale della propria autonomia od autosufficienza.	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 di solidarietà che garantisca il pieno rispetto della dignità umana.

TARIFFARIO

La retta a carico dell'Utente è pari a:

- € 200,00 (Duecento/00), quale quota fissa mensile
- € 16,00 (sedici/00) quota giornaliera per ogni giorno di frequenza a tempo pieno
- € 13,00 (tredici/00) quota giornaliera per ogni giorno di frequenza part time
- € 30,00 (trenta/00) quota mensile per il trasporto A/R dei residenti (a richiesta)

N.B. i prezzi dei servizi si intendono + IVA se dovuta ai termini di legge.

Il pagamento della retta mensile dovrà avvenire entro e non oltre il giorno 5 del mese successivo a quello in cui l'utente ha ricevuto le prestazioni, tramite bonifico bancario/assegno a favore di "Il Gelso srl". Ogni altra modalità di pagamento diversa da quelle ordinarie predette deve essere concordata con l'Ente. Entro lo stesso termine dovrà avvenire il pagamento delle spese relative ai servizi extra rette usufruiti nel mese.

Servizi compresi nella retta:

i Servizi sanitario assistenziali (secondo quanto stabilito nel Piano Assistenziale Individuale e nel rispetto della normativa vigente)

- Assistenza di base
- Assistenza infermieristica
- Assistenza riabilitativa
- Assistenza Medica
- Animazione e socializzazione

I Servizi di supporto alla persona

- Servizio di trasporto da e per il CDI solo per gli utenti residenti e domiciliati nel comune di Castel Goffredo e negli orari programmati e comunicati dalla direzione del CDI.
- Servizio di barbiere e parrucchiere (shampoo, taglio e piega al massimo una volta al mese)
- Servizio di podologia/pedicure curativa secondo le esigenze individuate dall'équipe medica del CDI
- Servizio di trasporto sanitario per le esigenze individuate dall'équipe medica del CDI e comunque all'interno dei giorni e degli orari di frequenza del CDI
- Servizio di trasporto sociale per le esigenze individuate dall'équipe multidisciplinare del CDI e comunque all'interno dei giorni e degli orari di frequenza del CDI
- Assistenza religiosa
- Servizi amministrativi

Servizi Alberghieri

- Ristorazione completa (bevande incluse), escluse la cena, secondo quanto previsto dal menù del CDI e/o dall'équipe medica del CDI
- Pulizia degli ambienti e manutenzione aree verdi;
- Hall – Reception – Centralino;
- Televisori nei soggiorni comuni e relativi oneri
- Riscaldamento e raffrescamento di tutti gli ambienti.

Servizi non compresi nella retta

- Servizio di trasporto da e per il CDI per gli Utenti non residenti o non domiciliati nel Comune di Castel Goffredo oppure al di fuori degli orari programmati e comunicati dalla direzione del CDI
- Servizio di lavanderia e Stireria
- Trasporti sanitari per esigenze non individuate dall'équipe sanitaria del CDI e/o ai fuori dei giorni e degli orari di frequenza del CDI
- Trasporti sociali per esigenze non individuate dall'équipe sanitaria del CDI e/o ai fuori dei giorni e degli orari di frequenza del CDI
- Farmaci, parafarmaci, presidi ed ausili sanitari e per incontinenti

- Servizio barbiere/parrucchiere per prestazioni di shampoo, taglio e piega con cadenza superiore a quella mensile
- Servizi di parrucchiere per prestazioni extra quali tinta, permanente, ecc. con cadenza superiore a quella mensile
- Servizio di Podologia/pedicure curativa
- Servizio di pedicure estetica
- Servizio di manicure estetica e/o curativa
- Spese telefoniche personali degli Ospiti e dei loro visitatori
- Consumazioni ai distributori automatici di bevande e snack (è possibile richiedere la "chiavetta accumula credito" previo versamento di una cauzione di €5,00)
- Visite specialistiche
- Gite di una giornata
- Vacanze estive e/o invernali
- Diritti di segreteria per copie cartelle cliniche
- Spese di incasso per pagamento effettuato tramite assegno
- Tutto quanto non esplicitamente previsto nell'art. 5 del "Contratto d'Ingresso ed Ospitalità"
- Servizi non previsti dalla normativa vigente

I prezzi dei servizi a pagamento forniti nel CDI sono i seguenti:

- Spese telefoniche: costo del gestore telefonico con maggiorazione del 100%
- Taglio e/o piega extra: come da tariffario affisso in bacheca
- Copia cartelle cliniche: € 0,50 a pagina
- Servizi di manicure, pedicure, podologia extra: come da tariffario affisso in bacheca
- Servizio di lavanderia per indumenti intimi che prevedono lavaggio ad acqua e solo asciugatura in essiccatoio: forfait fino a 10 capi € 4,00 (quattro/00)
- Spese di incasso per pagamento effettuato tramite assegno € 5,00 (cinque/00)

N.B. I prezzi dei servizi si intendono + IVA se dovuta ai termini di legge.

PROCEDURA ACCOGLIENZA PRESA IN CARICO DELL'OSPITE

Il presente documento fornisce gli elementi necessari per definire la gestione dell'accoglienza, presa in carico dell'Utente.

Applicabilità

Il presente documento si applica al cdi il gelso di castel Goffredo (MN).

Responsabilità

Le responsabilità sono descritte all'interno della presente procedura.

MODALITÀ OPERATIVE

Accoglienza

Il momento dell'ingresso di un Utente rappresenta un passaggio importante che determina un cambiamento, a volte definitivo, nella vita della persona stessa. Per questo motivo è importante che il potenziale Utente ed i suoi familiari vengano informati dettagliatamente dal personale preposto circa:

- La tipologia di utenza che accoglie la Struttura;
- I servizi erogati in termini qualitativi e quantitativi;
- Le rette praticate;
- La possibilità di accedere a contributi pubblici;
- La possibilità di chiedere l'intervento del difensore civico, in tutti i casi in cui sia negato o limitata la fruibilità delle prestazioni;
- La possibilità di accedere all'ufficio di relazioni con il pubblico, all'ufficio di pubblica tutela dell'ATS competente.

È data inoltre la possibilità di visitare la struttura per prendere visione degli spazi, dei locali comuni e delle aree esterne e verificare così il gradimento degli ambienti.

Prima dell'inserimento, al fine di consentire un'adeguata accoglienza dell'Utente, i familiari prendono contatto con la direzione e gli uffici amministrativi al fine di sbrigare le pratiche burocratiche e fornire informazioni sull'Utente circa:

- dati anagrafici;
- dati sociali (abitudini di vita, hobby, esigenze spirituali etc.);
- stato di salute;
- situazione economica;
- situazione familiare.

Tali informazioni potranno essere raccolte ove possibile nel corso di una visita domiciliare pre-ingresso, durante un incontro con il familiare e l'Utente oppure attraverso la segnalazione da parte di strutture o Enti competenti.

Tutte le informazioni raccolte saranno trasmesse al personale di competenza per ruolo e mansione al trattamento dei dati stessi.

Stabilito il giorno d'ingresso dell'Utente, il personale preposto informerà gli operatori tramite comunicazione scritta, indicando tra l'altro l'ora dell'ingresso, eventuali ausili per la prevenzione delle lesioni da decubito, prenotazione pasti.

L'Utente e la famiglia riceveranno la Carta dei Servizi ed il personale preposto alla fase di accoglienza registrerà l'elenco sia dei documenti ricevuti dall'Utente entrante, sia di quelli a lui consegnati assumendo evidenza dello scambio di informazioni.

Al momento dell'ingresso il personale preposto all'accoglienza, con la collaborazione del nuovo utente e/o dei suoi famigliari, completerà la documentazione al fine dell'assunzione di tutte le informazioni ritenute necessarie per conoscere l'Utente sotto i vari aspetti.

L'Utente verrà accompagnato dal personale a visitare la struttura, verranno mostrati tutti gli spazi ed i locali comuni. L'operatore mostrerà al nuovo Utente il corretto utilizzo del bagno, e del campanello di chiamata.

L'Utente successivamente verrà sottoposto a visita medica volta a verificare le sue condizioni psico-fisiche generali e verranno date indicazioni specifiche agli operatori attraverso la compilazione della modulistica in dotazione.

Ulteriori informazioni

È necessario raccogliere i recapiti telefonici delle persone di riferimento dell'Utente da contattare in caso di necessità. Nel caso in cui non esistano persone di riferimento sarà necessario segnalare i recapiti telefonici dei servizi sociali.

P.I. (Piano individuale) e del P.A.I.

Dopo un periodo di osservazione dall'ingresso, e comunque entro 30 giorni dall'accoglienza e presa in carico dell'utente, l'Equipe Multidisciplinare provvede alla stesura del P.I. (Piano individuale) e del P.A.I. (Piano assistenziale individuale) definendo i problemi ed i bisogni dell'utente.

FASAS

All'ingresso dell'utente è predisposto il Fascicolo Socio Assistenziale e Sanitario (FASAS) dell'utente.

Il FASAS è l'insieme unitario della documentazione sociosanitaria relativa all'assistito, e si articola in diverse sezioni atte a rendere evidenza del progetto di presa in carico dell'utente, degli interventi pianificati ed attuati, nel rispetto della situazione individuale e relazionale dell'utente, assicurati dall'unità d'offerta.

Il FASAS è comprensivo:

- delle sezioni anamnestiche;
- della sezione relativa all'analisi/valutazione;
- della sezione relativa al percorso dell'utente nell'unità d'offerta. Costituiscono parte indispensabile di tale sezione la presenza:
 - del P.I. (Progetto Individuale);
- 1) del P.A.I. (Piano assistenziale individuale);
- 2) i Diari delle figure professionali coinvolte nella Progettazione e nella Pianificazione;
- 3) i fogli unici di terapia farmacologica ove prevista;
- 4) della sezione relativa alla modulistica comprendente:
- 5) i moduli riferiti alla tutela della privacy redatti secondo la normativa vigente e firmati;
- 6) i moduli relativi al consenso informato per gli specifici atti sanitari proposti;
- 7) la documentazione (anche in copia) relativa alla tutela giuridica della persona, se ed ove prevista.

DOVE SIAMO

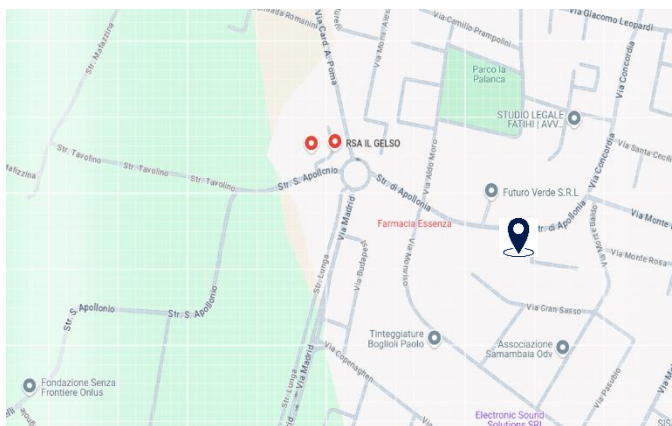
Residenza Il Gelso sorge a Castel Goffredo (MN) – Strada S. Apollonio, a circa 1 km dal centro del paese.

Il Comune di Castel Goffredo si trova tra le provincie di Mantova e Brescia.

La struttura dista da Mantova, capoluogo della provincia circa 35 km, e circa 50 dalla città di Brescia.

È raggiungibile con il servizio di autotrasporti pubblici (APAM):

- Da Mantova: con partenza da Mantova FS, il viaggio ha una durata di circa un'ora.
- Da Asola e Castiglione delle Stiviere: Bus Linea 8
- Da Montichiari: con partenza da Viale G. Marconi, il viaggio ha una durata di 25 minuti circa.
- Da Carpenedolo: con partenza da Via Giuseppe Zanardelli, il viaggio ha una durata di 12 minuti circa.



La struttura è inoltre dotata di un capiente parcheggio.

RELAZIONI CON IL PUBBLICO

La Direzione Amministrativa è a disposizione degli utenti per migliorare la qualità dei servizi assicurando informazioni e tutela, raccogliendo suggerimenti ed osservazioni e gestendo reclami e segnalazioni. L'ufficio è aperto al pubblico nei giorni feriali indicativamente dalle ore 9 alle ore 16; in caso di necessità è possibile essere ricevuti in altri orari fissando telefonicamente un appuntamento.

L'Amministrazione è disponibile a ricevere i familiari degli ospiti previo appuntamento concordato telefonicamente con la Direzione Amministrativa.

Il Direttore Sanitario ed i Medici di reparto ricevono, di massima, su appuntamento dal lunedì al venerdì.

L'Ente garantisce la funzione di tutela nei confronti degli utenti, che possono formulare suggerimenti e sporgere reclami a seguito di disservizi, atti o comportamenti che abbiano negato o limitato l'accessibilità al servizio e la qualità delle prestazioni.

MODULO SEGNALAZIONI E SUGGERIMENTI

Il/la sottoscritto/a

Residente a _____ (prov. _____) in via _____ n. _____

Recapito Telefonico

in qualità di (familiare/ADS)

dell'Ospite Sig./ra

Accolto presso la Struttura (barrare con una crocetta)

☐

RSA VILLA AZZURRA

☐

RSA BEATA PAOLA

☐

RSA IL GELSO

☐

RESIDENZE SAN PIETRO

☐

RSA RESIDENZA DUCALE E TE (GREEN PARK)

Presso il Nucleo _____

desidera evidenziare alla Amministrazione ed alla Direzione della struttura (esprimere l'oggetto della segnalazione):

inoltre, desidera comunicare che (esprimere eventuali suggerimenti):

Ai sensi del REGOLAMENTO N. 2016/679/UE e della NORMATIVA PRIVACY NAZIONALE VIGENTE autorizza la Società "Il Gelso SRL" - Ente Gestore - al trattamento dei dati personali di cui sopra.

Data




Firma


Il presente modulo va consegnato al personale del Servizio Accettazione o imbucato nella apposita cassetta posta nella hall d'ingresso delle Residenze.

L'Amministrazione si impegna a fornire riscontro in merito alle segnalazioni, per il tramite della Direzione Amministrativa e della Direzione Sanitaria, entro 15 giorni dalla data di ricezione del modulo.

CONTATTI

IL GELSO SRL Ente Gestore CDI IL GELSO

	Str. S. Apollonio, 2/i 46042 Castel Goffredo (MN)		www.rsailgelso.it
	0376 - 1620725		
	info.gelso@mantovasalus.it		Solidarieta.gms@pec.it

	ORARIO RECEPTION Il servizio di centralino/reception viene garantito tutti i giorni dalle 08.00 alle 18.30
	VISITE GUIDATE Ai potenziali ospiti e loro familiari è garantita la possibilità di visitare la struttura con accompagnamento da parte del personale della Residenza (Coordinatrice ASA/OSS - Operatrici Animazione) previo appuntamento telefonico o concordato direttamente

Consultate il nostro sito per rimanere in contatto con la Residenza, conoscerne le iniziative e le attività in programma, oltre che per scaricare documenti resi disponibili nell'apposita sezione consultate il nostro sito.

www.rsailgelso.it