



CARTA DEI SERVIZI

**RESIDENZA GARDENIA
BORGONOVO VAL TIDONE - PIACENZA**

Gestione PRO.GES Soc.coop.Sociale a r. l.

Approvata da C.d.A del 22/09/2011

Sede Legale: Borgonovo Val Tidone (PC), Via Pianello 100 - Tel. 0523 861350

Nucleo Gardenia 1 - Tel. 0523 865633

Nucleo Gardenia 2 - Tel. 0523 865614

Ufficio - Tel. 0523 865634 - Fax - Tel. 0523 865635

Sede Amministrativa: Via Colorno 63 Parma (PR) - Tel. 0521 600611 - Fax. 0521 606260

E-mail: mariana.bold@proges.it - elisa.zamboni@proges.it

PEC: pro.ges@legalmail.it

Gentile Signora/e,

Il documento che Le viene presentato costituisce la "Carta dei Servizi" della "Casa Residenza per Anziani Gardenia", Struttura assistenziale situata in località Borgonovo Val Tidone (PC), e gestita da PRO.GES Soc.coop.Sociale a r.l.

La casa protetta è una comunità che s'impegna per creare condizioni di vita e un ambiente più familiare possibile . La gestione della C.R.A. (Casa residenziale per anziani) è regolata da Leggi nazionali e regionali che forniscono natura e regole delle residenze per anziani.

La "Residenza Gardenia" vuole essere una struttura ove si rispettino la dignità, la personalità e i tempi di ciascuno, limitando i disagi connessi all'uscita della persona anziana dal suo domicilio e dall'abituale contesto sociale e familiare.

Questo documento Le permetterà di conoscere quindi la struttura, i servizi offerti e gli obiettivi che PRO.GES Soc.coop.Sociale a r.l. intende perseguire ai fini di rispondere in modo attento e mirato alle Sue aspettative.

La Carta dei Servizi non è solo un opuscolo informativo, bensì anche uno strumento utile affinché Lei e i Suoi familiari possiate contribuire allo sviluppo del nostro progetto assistenziale. A Lei e ai Suoi familiari è attribuito un ruolo importante all'interno della struttura protetta. La invitiamo, quindi, ad offrirci i Suoi consigli ed a segnalarci eventuali carenze e/o disservizi.

A tale scopo sono a Sua disposizione un apposito "Modulo di segnalazioni e suggerimenti" da utilizzare se e quando lo dovesse ritenere opportuno; è anche disponibile un "Questionario di valutazione del grado di soddisfazione" che La invitiamo a compilare annualmente (entrambi i moduli sono a disposizione presso la Direzione della Struttura).

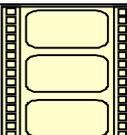
Faremo tutto il possibile per comprendere le sue esigenze e garantirLe prestazioni assistenziali e sanitarie adeguate, oltre ad una permanenza confortevole.

| | | | | | | | | | | | |
|----------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|
| REV 0 | REV 11 | REV 12 | REV 13 | REV 14 | REV 15 | REV 16 | REV 17 | REV 18 | REV 19 | REV 20 | REV 21 |
| 22/09/11 | 01/10/17 | 01/01/18 | 01/07/18 | 01/01/19 | 20/07/19 | 01/10/19 | 01/02/20 | 01/04/20 | 01/10/20 | 09/08/21 | 04/07/22 |

SERVIZI OFFERTI

| Area Medica | | | | | |
|---|-----------------------------|---|----------------------------|---|---------------------|
|  | Accetta non autosufficienti |  | Presenza Infermieristica |  | Fisioterapia |
|  | Servizio di podologia |  | Servizio Cure alla persona |  | Medico di struttura |

| Servizi alberghieri | | | | | |
|---|---|---|--|---|-----------------------|
|  | Possibilità di ricevere/ fare telefonate dal/al esterno |  | Servizio di cucina con pasti veicolati |  | Servizi di lavanderia |
|  | Servizi di Barbieria e parrucchiera |  | Aria condizionata |  | Ampio Parco interno |

| Attività di animazione | | | | | |
|--|------------------------------------|--|------------------------------|--|--|
|  | Ginnastica dolce |  | Laboratorio di musica |  | Servizio tv satellitare e DVD |
|  | Laboratori manuali e occupazionali |  | Riabilitazione cognitiva |  | Attività ricreative |
|  | Servizi religiosi |  | Uscite periodiche |  | Trasporti di cortesia con auto aziendale |
|  | Iniziative Aperte al pubblico |  | Festeggiamenti Di compleanni |  | Progetti di animazione personalizzati |

INTRODUZIONE

Gli anziani rappresentano un patrimonio per la società, non solo perché in loro si identifica la memoria culturale di una popolazione, ma anche perché sempre più costituiscono una risorsa umana attiva, un contributo di energie e di esperienze del quale la società può avvalersi.

Questo nuovo ruolo emerge dalla ricerca clinica e sociale che rende ragione della constatazione di un numero sempre maggiore di persone di età anagrafica avanzata ed in buone condizioni psico-fisiche.

Tuttavia esistono delle condizioni nelle quali l'anziano è ancora una persona fragile, sia fisicamente che psichicamente, per cui la tutela della sua dignità necessita di maggiore attenzione nell'osservanza dei diritti della persona, sanciti per la generalità dei cittadini.

La persona anziana al centro di diritti e di doveri

La persona ha il diritto

Di sviluppare e di conservare la propria individualità e libertà.

Di conservare e veder rispettate, in osservanza dei principi costituzionali, le proprie credenze, opinioni e sentimenti.

Di conservare le proprie modalità di condotta sociale, se non lesive dei diritti altrui, anche quando esse dovessero apparire in contrasto con i comportamenti dominanti nel suo ambiente di appartenenza.

Di conservare la libertà di scegliere dove vivere.

Di essere accudita e curata nell'ambiente che meglio garantisce il recupero della funzione lesa.

Di vivere con chi desidera.

Di avere una vita di relazione.

La società e le Istituzioni hanno il dovere

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 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 rispettare le modalità di condotta della persona anziana, compatibili con le regole della convivenza sociale, evitando di "correggerle" e di "deriderle", senza per questo venire meno all'obbligo di aiuto per la sua migliore integrazione nella vita della comunità.

Di rispettare la libera scelta della persona anziana di continuare a vivere nel proprio domicilio, garantendo il sostegno necessario, nonché, in caso di assoluta impossibilità, le condizioni di accoglienza che permettano di conservare alcuni aspetti dell'ambiente di vita abbandonato.

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 favorire, per quanto possibile, la convivenza della persona anziana con i familiari, sostenendo opportunamente questi ultimi e stimolando ogni possibilità di integrazione.

Di evitare nei confronti dell'anziano ogni forma di ghettizzazione che gli impedisca di interagire liberamente con tutte le fasce di età presenti nella popolazione.

Di essere messa in condizione di esprimere le proprie attitudini personali, la propria originalità e creatività.

Di essere salvaguardata da ogni forma di violenza fisica e/o morale.

Di essere messa in condizione di godere e di conservare la propria dignità e il proprio valore, anche in casi di perdita parziale o totale della propria autonomia ed autosufficienza.

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 contrastare, in ogni ambito della società, ogni forma di sopraffazione e prevaricazione a danno degli anziani.

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.



I PRINCIPI FONDAMENTALI

I servizi approvati dal Consiglio di Amministrazione di PRO.GES e, di riflesso, realizzati dalla CRA Gardenia, i suoi programmi, le scelte organizzative, le attività degli operatori, i rapporti con i cittadini si ispirano a principi e valori fondamentali quali:

Eguaglianza dei diritti

I servizi sono forniti secondo regole uguali per tutti. Inoltre va garantito il diritto alla differenza, rimuovendo ogni possibile causa di discriminazione e promuovendo azioni che tengano conto delle specificità derivanti dall'età, dal sesso, dalle condizioni psico fisiche e socio economiche, dalla cultura e dalla religione.

Imparzialità

Nei confronti dei cittadini i servizi sono erogati secondo criteri di obiettività, giustizia, trasparenza e imparzialità.

Rispetto dei diritti, della dignità, della riservatezza

Il rispetto della dignità della persona assistita non deve essere compromesso in nessun modo dalle esigenze tecniche e organizzative del servizio.

Gli operatori devono instaurare una relazione con la persona assistita, tale da metterla in condizione di esprimere i propri bisogni ed offrendo la massima riservatezza. Inoltre deve essere garantito il rispetto delle abitudini di vita.

Continuità

Il servizio viene fornito con continuità, regolarità e senza sospensioni.

Diritto di scelta

I cittadini possono scegliere fra un ampio ventaglio di soluzioni, ciò che meglio si adatta alle loro esigenze.

Essi hanno inoltre diritto, secondo le normative vigenti, di scegliere tra le diverse proposte di servizio presenti sul territorio.

Efficienza - efficacia

I servizi e le prestazioni devono essere forniti ottimizzando le risorse, secondo i più aggiornati standard di qualità e adottando tutte le misure idonee per soddisfare in modo idoneo evitando gli sprechi che recano danno alla collettività.

Partecipazione e informazione

La partecipazione del cittadino alla prestazione della Cra Gardenia deve essere garantita attraverso una corretta informazione e attraverso la possibilità di esprimere il proprio giudizio con questionari di gradimento, di formulare suggerimenti e inoltrare reclami.

La Residenza ed i suoi fini istituzionali

- 1. Gli ambienti e gli spazi (di vita collettiva e privata)**
- 2. Visite guidate per potenziali clienti e familiari**
- 3. Procedure Modalità per l'ingresso**
- 4. I Ricoveri di sollievo**
- 5. Modalità per l'ingresso in Residenza**
- 6. L'accoglienza**
- 7. L'inserimento**
- 8. La giornata tipo**
- 9. L'alimentazione**
- 10. Gli orari di visita Visite di famigliari e amici**
- 11. Le dimissioni**



1. Gli ambienti di vita collettiva e privata

La struttura nel suo complesso è organizzata su tre piani, divisa per esigenze organizzative in due nuclei:

Al piano Terra (0) sono presenti:

- Servizio portineria
- Palestra
- Locali di culto
- Camera mortuaria
- Parco

Al primo piano (1) sono presenti:

- Ufficio coordinatore
- 15 stanze triple con bagni adiacenti
- Locale riservato al personale d'assistenza
- Guardiola infermieristica
- Sala da pranzo
- La sala ristoro
- Locale adibito ad animazione
- Locale cucina per distribuzione pasti
- Una "zona giorno"
- L'ufficio della Responsabile delle Attività Assistenziali (RAA)
- Depositi vari ad uso esclusivo del personale operante (materiali di consumo, medicinali, biancheria pulita, biancheria sporca, carrozzine).
- Due locali con vasca per bagno assistito

Al secondo piano (2) sono presenti:

- 15 stanze triple con bagni adiacenti
- Locale riservato al personale d'assistenza
- La guardiola infermieristica
- La sala ristoro
- Locale adibito ad animazione
- Magazzino farmaci
- Locale cucina per distribuzione pasti
- Una "zona giorno"
- L'ufficio della Responsabile delle Attività Assistenziali (RAA)
- Depositi vari ad uso esclusivo del personale operante (materiali di consumo, medicinali, biancheria pulita, biancheria sporca, carrozzine).
- Due locali con vasca per bagno assistito

2. Visite guidate per potenziali clienti e loro familiari

La Casa Residenza assicura agli interessati (Anziani, Familiari, conoscenti, ecc.) la possibilità di visitare gli ambienti e gli spazi della Struttura, accompagnati dal personale addetto. Per la visita guidata è necessario prendere un appuntamento telefonico o accordarsi con un responsabile.

Nel corso della visita, gli interessati potranno prendere visione degli spazi, degli arredi, della dotazioni in genere, nonché dei servizi che all'interno vengono erogati. Il Personale sarà a disposizione per illustrare le attività che vi vengono svolte, i programmi, le iniziative, e quant'altro sarà di interesse del singolo visitatore.

3. Procedure per l'ingresso

Per accedere ai posti contrattualizzati con l'A.U.S.L. di Piacenza occorre presentare domanda presso i Servizi Sociali del comune di residenza nel distretto della Val Tidone Distretto Ponente oppure, rivolgendosi direttamente al S.A.A.

Per accedere ai posti autorizzati e/o accreditati, non in convenzione, è possibile presentare domanda direttamente presso gli uffici della Casa Residenza. Si precisa tuttavia che solo l'invio alla Casa Residenza da parte del S.A.A. dà diritto all'inserimento in una lista d'attesa (aggiornata dallo stesso Servizio anziani) che permetterà, successivamente, di accedere ad un posto contrattualizzato. Al momento della presentazione della domanda verrà quindi consigliata la formalizzazione della stessa presso il competente ufficio dell'Ausl.

4. I Ricoveri di Sollievo

La Casa Residenza è autorizzata ad accogliere ricoveri di sollievo (previsti per la durata di 30 giorni). I ricoveri di sollievo (a retta agevolata) sono autorizzati dal Servizio Anziani dell'Ausl. E' possibile accedervi facendo regolare richiesta.

5. Modalità per l'ingresso in Residenza

L'ingresso in Struttura è preceduto da un colloquio tra i familiari del potenziale ospite e l'equipe multiprofessionale gestita dal coordinatore. Nel corso dell'incontro si condividono le informazioni socio sanitarie preliminari e le informazioni burocratiche/amministrative. La visita ai reparti, finalizzata ad approfondire gli aspetti legati al funzionamento dei vari Servizi presenti, chiude l'incontro preliminare.

In caso di inserimenti particolarmente complessi, l'ingresso in struttura può essere preceduto da una visita svolta, di norma, dal responsabile infermieristico, dalla R.A.A. e quando possibile dal medico di struttura, presso il domicilio o il luogo di ricovero dell'Anziano.

Nei giorni che precedono l'ingresso, tutto il Personale viene sensibilizzato ed informato del nuovo arrivo.

Lo scopo di questa fase preliminare è quello di fornire tutte le informazioni utili affinché l'ingresso del nuovo Ospite avvenga nel rispetto della sua individualità, dei suoi bisogni, prevenendo il più possibile eventuali vissuti negativi conseguenti all'ingresso stesso.

La RAA comunica e coordina l'attivazione dei servizi di ristorazione, pulizia, al fine di garantire la completa presa in carico del nuovo Ospite.

6. L'accoglienza

La fase di accoglienza prende avvio il giorno prima dell'entrata effettiva del nuovo Ospite; il Coordinatore e/o la RAA concorda l'ingresso con l'Anziano e i Familiari, ed avvisa tutto il personale, in particolare il personale Oss (operatori socio sanitari), annotando sul libro delle consegne l'orario e le modalità d'ingresso previste.

Il giorno stabilito, il Coordinatore e/o la RAA, l'Infermiera, l'Oss, e il fisioterapista accolgono il nuovo Ospite ed i suoi Familiari, accompagnandoli all'interno dei locali di pertinenza.

Le operazioni d'accoglienza proseguono con la compilazione del contratto e della liberatoria sulla Privacy.

Queste procedure sono svolte dal Coordinatore e/o dalla R.A.A con funzioni di coordinamento. Saranno inoltre approfondite ed integrate le informazioni preliminari raccolte sulla Cartella socio-assistenziale che verranno ulteriormente completate dopo la visita del medico di struttura. Nel caso in cui l'ospite occupi un posto non contrattualizzato, la presa in carico sanitaria osserverà le seguenti indicazioni:

- 1) Se proveniente da Borgonovo o da un vicino paese del Distretto di ponente, manterrà il proprio medico curante.
- 2) Se proveniente da un comune del distretto di ponente non vicino alla struttura o da altro distretto, dovrà scegliere un medico di medicina generale fra quelli disponibili per la CRA;

mentre per i posti contrattualizzati l'anziano usufruirà dei medici di struttura.

Al termine della fase di accoglienza il Coordinatore e/o la R.A.A. incaricata provvede ad ottemperare agli obblighi di legge, comunicando l'avvenuto ingresso agli organi competenti.

7. L'inserimento

Per inserimento si intende il primo periodo di accoglienza. In questa fase (anche attraverso l'utilizzo di schede di osservazione compilate dal personale curante) si valuta l'esito dell'ingresso in struttura, la compatibilità delle caratteristiche dell'ospite con la tipologia di servizi offerti e con la vita comunitaria. Se tale esito risulta positivo la permanenza può considerarsi effettiva. Questo periodo dura circa 2/3 settimane.

Successivamente, entro 30 giorni dall'ingresso, viene elaborato il Piano Assistenziale Individualizzato (P.A.I), dall'intera equipe multiprofessionale coinvolgente l'ospite e il caregiver di riferimento.

La documentazione socio-sanitaria viene conservata in appositi schedari riservati e custoditi, nel rispetto delle normative sul trattamento dei dati personali sensibili.

8. La giornata tipo

La vita nella Casa Residenza è caratterizzata dalla volontà di individuare il corretto equilibrio tra le esigenze individuali e quelle collettive. Il personale si impegna, comunque, a mettere in atto quelle iniziative che possono salvaguardare i ritmi di vita degli ospiti, conciliando l'esecuzione delle attività assistenziali, con i tempi del riposo, le visite di parenti e conoscenti, i pasti e le attività occupazionali.

Ragionando in quest'ottica, gli orari delle molteplici attività che scandiscono la giornata della struttura, non sono tassativi, ma altresì passibili di personalizzazione.

Al mattino alle 6,30 gli operatori assistenziali ed infermieristici iniziano le attività di alzata ed assistenza di base, procedono ad effettuare l'igiene personale, il cambio della biancheria, la mobilizzazione, la somministrazione della terapia, gli eventuali prelievi ematici, le medicazioni.

Alle ore 8.30 viene distribuita la colazione; gli O.S.S. (Operatori socio sanitari) hanno cura degli ospiti non autonomi, aiutandoli ad alimentarsi correttamente.

Dopo la colazione iniziano le attività di animazione e fisioterapia; nella prima mattinata vengono garantite le prestazioni di assistenza medica ed infermieristica.

Il pranzo viene distribuito alle ore 12.00; il menù offre diverse scelte nell'intento di soddisfare, per quanto possibile, i gusti e le esigenze personali.

Dopo il pranzo gli ospiti possono essere accompagnati nelle loro stanze a riposare, oppure possono trattenersi nel locale di soggiorno. Inoltre viene garantita la mobilitazione degli allettati e l'igiene, il cambio della biancheria e dei presidi assorbenti, la distribuzione delle bevande.

Nelle ore pomeridiane, dopo le 14.30, proseguono anche le attività di animazione e socializzazione. La merenda viene distribuita alle 16,00.

La distribuzione della cena, con le medesime modalità del pranzo, avviene alle 18.30; intorno alle ore 20.00 gli operatori iniziano le operazioni di messa a letto, rispettando quanto più possibile i bisogni ed i desideri degli Ospiti riguardo agli orari.

La preparazione per la notte è accompagnata da una tazza di camomilla seguita dall'eventuale somministrazione di terapie serali.

Nel corso della notte gli ospiti vengono accuditi e vigilati da parte del personale di turno che provvede al regolare e periodico cambio dei supporti per l'incontinenza, alle movimentazioni previste dal protocollo assistenziale e in caso di necessità-urgenza ad avvertire la guardia medica.

9. L'alimentazione

Il servizio di ristorazione, gestito da SALUS S.r.l., si avvale della cucina interna alla struttura. Durante la giornata sono previsti i canonici tre pasti principali, intervallati da piccoli spuntini e distribuzione di bevande.

Il menù giornaliero viene esposto in modo accessibile a tutti nella sala da pranzo. E' prevista la possibilità di realizzare regimi alimentari differenziati su indicazione specifica del Medico.

Il menù viene articolato su quattro settimane, con carattere di stagionalità, nell'intento di soddisfare le esigenze degli ospiti e salvaguardare le loro abitudini alimentari.

STRUTTURA TIPO DEL MENU'

Colazione: latte, caffè, the, biscotti, fette biscottate, pane.

Pranzo:

- * un primo a scelta tra minestrina in brodo e due piatti del giorno
- * un secondo a scelta tra il piatto del giorno o variazione con derrate presenti quel giorno in cucina
- * un contorno a scelta tra due secondo il menù del giorno e/o purè di patate
- * frutta di stagione o yogurt od omogeneizzati alla frutta o macedonia oppure frutta cotta
- * erogatore acqua naturale e frizzante
- * succhi di frutta e vino (rosso)
- * caffè a fine pranzo

Merenda: merendine dolci, yogurt, budini e gelato

Cena: stessa struttura del pranzo (esclusi caffè e dolce), fine pasto la camomilla.

10. Gli orari di visita

Parenti e conoscenti possono visitare liberamente gli ospiti della struttura tutti i giorni, preferibilmente nella fascia oraria compresa tra le ore 8 e le 20. Eventuali accessi fuori da questa fascia oraria possono essere concordati con la Direzione.

Si possono programmare uscite dell'ospite con i famigliari anche per più giorni come da regolamento interno.

11. Le dimissioni

- **Trasferimento ad altra istituzione:** la Direzione provvede a passare le comunicazioni relative all'Anziano alla nuova struttura, e consegna a quest'ultimo i beni di sua proprietà. Il Medico di struttura invia una copia della cartella medica alla nuova residenza del cliente dimissionario.
- **Dimissioni:** la Direzione consegna all'Anziano i beni di proprietà. Il Medico di struttura consegna una copia della cartella medica al cliente dimissionario o ad un familiare se provvisto di delega da parte del cliente.
- **Decesso:** il medico avvia le procedure per la certificazione legale della morte del cliente, il personale in servizio avverte i familiari, consegna agli eredi o agli aventi diritto i beni di proprietà del deceduto.

Sia in caso di dimissioni che in caso di decesso, la Direzione provvede nelle 72 ore successive alle comunicazioni dovute agli organi competenti.

SERVIZI OFFERTI

1. **Operatori socio sanitari (O.S.S.), addetti all'assistenza di base**
2. **Progetto Assistenziale Individualizzato (P.A.I.)**
3. **Servizio Medico**
4. **Servizio Infermieristico**
5. **Servizio di terapia fisica e riabilitazione**
6. **Servizio di animazione**
7. **Servizio di podologa**
8. **Servizio interno di cura della persona**
9. **Servizi alberghieri-generalisti**
10. **Servizio parrucchiera**
11. **Servizio Amministrativo**



In dettaglio:

La Struttura provvede a garantire il dignitoso soddisfacimento dei bisogni primari ed assistenziali alle persone ospiti; garantisce, inoltre, un servizio medico-sanitario adeguato: controlli medici, terapie, medicazioni e prestazioni riabilitative.

Vedi ALLEGATO 2.

La Struttura funziona in modo permanente nell'arco delle 24 ore, per l'intera settimana e per l'anno intero.

1. Operatori Socio Sanitari Addetti all'Assistenza di Base

Gli Operatori Socio Sanitari addetti all'assistenza di base sono figure qualificate e professionali, garantiscono l'assistenza di base a tutti gli Ospiti della Residenza ed in particolare conservano, promuovono e supportano l'autonomia degli Ospiti stessi, nelle loro funzioni personali quotidiane.

Mantengono e curano la corretta mobilizzazione degli Ospiti costretti a letto, l'igiene, i cambi della biancheria. Si occupano inoltre dell'igiene personale completa, che viene garantita secondo un preciso programma ed effettuata in locali idonei con attrezzature e prodotti adeguati. L'assistenza è personalizzata e modulata sulle diverse esigenze degli ospiti .

L'operatore all'interno della struttura riveste un ruolo fondamentale in quanto è colui il quale, a contatto diretto con l'ospite, ne rileva le particolari ed immediate esigenze, gli eventuali cambiamenti, dandone tempestivamente comunicazione agli Infermieri in servizio ed al Medico.

Le OSS svolgono la loro attività con umanità, solidarietà, disponibilità e discrezione, prevenendo il decadimento psico-fisico dell'Ospite, stimolandone le potenzialità residue al fine di mantenere e/o recuperare le autonomie personali.

Le OSS infine, assegnate in numero conforme alle disposizioni di legge e ai parametri delle convenzioni con l'AUSL, sono presenti nelle 24 ore, interagiscono e si coordinano con il personale infermieristico, i fisioterapisti, l'animatore, per garantire un'assistenza adeguata ai bisogni peculiari di ogni Ospite.

2. Progetto Assistenziale Individualizzato (PAI)

Il Progetto Assistenziale Individualizzato (PAI) costituisce lo strumento di riferimento che orienta gli obiettivi dell'équipe.

Viene revisionato almeno semestralmente e/o in base all'evoluzione delle condizioni dell'anziano.

L'équipe composta da Medico, Infermiere, OSS, Fisioterapista, Animatore, RAA, compie un'analisi multidimensionale dell'Ospite; ogni professionalità porta il proprio contributo nell'individuare le criticità ma anche le potenzialità dell'Ospite, al fine di creare un quadro complessivo, dal quale sia possibile partire per pianificare gli interventi da effettuare per garantire il maggior livello di benessere personale possibile.

E' previsto un contatto sistematico tra i familiari/care giver e le figure professionali dell'équipe multidisciplinare, inoltre, si invitano i famigliari/care giver a partecipare alle riunioni PAI come occasione per condividere e progettare insieme il percorso del proprio caro.

Viene predisposto un Piano di Assistenza Individualizzato e personalizzato al fine di garantire all'Ospite una risposta coerente con le sue peculiari esigenze, bisogni e potenzialità.

Obiettivo di questo programma è la valorizzazione dell'individualità dell'Ospite che viene valutato nella sua complessità, costruendo intorno a lui, le attività di sostegno, e permettendo, grazie alla molteplicità di interventi, la valorizzazione di ogni momento della giornata.

Nel piano sono esplicitate le attività da svolgere per ottenere risultati di salute e di benessere; la verifica dei risultati avviene nella riunione periodica dell'équipe multidisciplinare. In tale sede vengono esaminati i risultati raggiunti, che possono indicare il successo dell'applicazione del programma con l'eventuale necessità di modifica, per adeguare le attività alle nuove situazioni nel frattempo emerse.

3. Servizio Medico

Il servizio è garantito da:

- Un Medico di struttura, che sarà presente in misura non inferiore a 3 accessi settimanali.
- Dalla Guardia Medica e dal 118 durante le ore notturne e nei festivi.

All'ingresso dell'Ospite viene eseguita dal personale sanitario una ricognizione sul suo stato di salute, che accerta la condizione psico-fisica e successivamente rileva i parametri vitali, imposta la cartella clinica con relativa scheda terapeutica in rapporto alla valutazione clinica; viene così impostato il percorso per la definizione del piano d'assistenza multidimensionale e la previsione dei controlli diagnostici e delle future visite specialistiche qualora lo ritenga necessario.

Il medico è a disposizione dei familiari durante l'orario di servizio o previo appuntamento fissato telefonicamente. Di norma l'Ospite è assistito per ogni necessità medica, ad eccezione di eventi chirurgici ed importanti patologie per le quali la struttura si rivolge al Servizio Sanitario Nazionale (salvo diversa scelta del cliente o dei suoi familiari).

4. Servizio Infermieristico

Il servizio è attivo durante 24 ore ed è composto da una equipe di infermieri professionali e da una figura di coordinamento che svolge le seguenti attività:

- partecipa all'identificazione dei bisogni di salute dell'Ospite,
- pianifica, gestisce e valuta l'intervento assistenziale infermieristico,
- garantisce la corretta applicazione delle prescrizioni diagnostico-terapeutiche, somministrando la terapia orale, topica, intramuscolare ed endovenosa; richiede prelievi per esami bio-umorali, rileva i parametri vitali, sostituisce i cateteri vescicali, sostituisce medicazioni, fornisce alimentazione enterale ad ospiti in particolari condizioni,
- gestisce la documentazione infermieristica, i piani di lavoro ed i protocolli assistenziali che vengono aggiornati periodicamente,
- controlla e gestisce i farmaci presenti in struttura.

L'infermiere è l'operatore sanitario responsabile dell'assistenza generale infermieristica, iscritto nell'apposito Albo Professionale e organizzato secondo i vigenti standard gestionali regionali. L'assistenza infermieristica preventiva, curativa, palliativa e riabilitativa è di natura tecnica, relazionale, educativa; si fa carico di tutte le cure infermieristiche rivolte agli Ospiti, operando sulla base di un Codice Deontologico e comportamentale, ed è a disposizione per qualsiasi informazione di competenza richiesta dai familiari.

5. Servizio di terapia fisica e riabilitazione

Il Servizio di terapia fisica riabilitativa, è attivo tutti giorni della settimana ad esclusione dei festivi; è svolto da due fisioterapisti che dispongono di una palestra dotata di appositi attrezzi.

I fisioterapisti sono gli operatori sanitari che svolgono in via autonoma, o in collaborazione con altre figure sanitarie, gli interventi di prevenzione, cura e riabilitazione nelle aree della motricità, delle funzioni corticali superiori e di quelle viscerali conseguenti ad eventi patologici, a varia eziologia, congenita od acquisita.

In riferimento alla diagnosi ed alle prescrizioni del medico, e nell'ambito delle proprie competenze, il fisioterapista persegue i seguenti obiettivi:

- elaborare, anche in equipe multidisciplinare, la definizione del programma di riabilitazione, volto all'individuazione e al superamento del bisogno dell'Ospite,
- pratica autonomamente attività terapeutica per la rieducazione funzionale delle disabilità motorie, psicomotorie e cognitive, utilizzando terapie fisiche, manuali, massoterapiche e occupazionali,
- mantiene e/o recupera le capacità residue dell'Ospite,
- lavora sul recupero per danni causati da traumi particolari, come ad esempio quelli muscolari,

- lavora sulle complicità derivanti da prolungati periodi di allettamento o immobilizzazione,
- valuta la mobilitazione dell'utente, propone l'adozione di protesi ed ausili, addestrandone all'uso e verificandone l'efficacia.

L'attività si svolge prevalentemente in palestra mediante l'utilizzo di adeguate attrezzature (parallela-multiterapica, cyclettes, specchio quadrettato, scala standard, attrezzi, ecc.) e si effettua mediante un trattamento individuale.

Per gli ospiti allettati l'attività fisioterapica si svolge nella stanza da letto con appositi strumenti.

6. Servizio d'animazione

Il servizio è svolto da un animatore per reparto presente in struttura per un totale di 36 ore settimanali.

Il servizio si prefigge l'obiettivo di perseguire il miglioramento della qualità di vita dell'Ospite e si impegna con tutti gli operatori per ridurre l'eventuale difficoltà di vita in comunità. In tale prospettiva collabora all'accoglienza, all'inserimento ed al corretto mantenimento di ciascun ospite nella struttura.

Interviene in tutte le attività che contribuiscono a rendere familiari l'ambiente ed il clima nella struttura, opera per preservare l'autonomia della persona svolgendo funzioni di accompagnamento e di aiuto alla stessa, affinché possa esprimere in libertà le sue capacità e le sue scelte.

Sostiene la persona nel riconoscimento e nel mantenimento del proprio ruolo sociale, favorendo i suoi legami con la famiglia e con gli amici, permettendo aperture e scambi con altre realtà. Offre agli Ospiti ed ai loro familiari la possibilità di espressione e di collaborazione nell'ambito della propria attività. A questo scopo organizza:

- Momenti socializzanti e di scambio, quali lettura dei quotidiani, feste di compleanno, attività ricreative ludiche, conversazione, ecc.
- Conduzione di gruppi di attività occupazionali.
- Esposizione di manufatti e creazioni artistiche, nonché partecipazione a manifestazioni.
- Promozioni di attività esterne, quali gite, passeggiate, uscite per compere al mercato e nei negozi, incontri culturali e ricreativi.
- Possibilità di trasporti di cortesia con auto privata su richiesta degli ospiti: il servizio consiste in uscite individuali accompagnati dal personale socio sanitario.
- Attività di riabilitazione cognitiva eseguita su piccoli gruppi di ospiti.

La programmazione delle attività è realizzata con scadenze fisse: il calendario viene presentato e socializzato settimanalmente ed esposto per poter essere accessibile e consultabile a tutti.

7. Servizio di Podologia

Su segnalazione assistenziale ed infermieristica, viene contattata regolarmente ogni 20 giorni, una podologa professionista la quale provvede alla cura degli ospiti bisognosi.

8. Servizi Alberghieri e Generali

8.1) Servizio Cucina-Ristorazione

Garantisce il servizio di ristorazione, vale a dire che fornisce i pasti per tutti gli Anziani presenti, attraverso personale qualificato e con la presenza di un responsabile che ne coordina il servizio.

PRO.GES Soc.coop.Sociale a r.l. si avvale di dietologi e specialisti di igiene per garantire sempre la massima salubrità e gradevolezza dei cibi. Provvede quotidianamente alla preparazione dei pasti principali, proponendo menù, articolati su quattro settimane, di tipo invernale ed estivo per garantire la varietà e la qualità dei cibi, tenendo conto delle esigenze e delle richieste degli Ospiti, nonché dalle eventuali indicazioni mediche, al fine di assicurare un'adeguata alimentazione.

La cucina è fornita di attrezzature razionali, disposte e organizzate in modo da rispondere alle esigenze di una corretta gestione della catena alimentare ed alle normative vigenti in materia di igiene e controllo HACCP. Le pulizie e la sanificazione vengono effettuate direttamente dal personale addetto.

8.2) Servizio Lavanderia e guardaroba

La Casa Residenza fornisce servizi di lavanderia ,stireria e guardaroba , che vengono effettuati esternamente da una ditta specializzata. È prevista la numerazione di tutti gli indumenti personali per gli Ospiti da parte dei familiari. In fase di accoglienza e ad ogni reintegro del vestiario, gli Ospiti ed i loro familiari sono invitati a consegnare i capi all' operatore che provvederà a consegnarli agli addetti del servizio lavanderia. Per la biancheria personale degli ospiti è attivo anche un servizio di lavanderia personalizzato , curato da una cooperativa di tipo B . Per il futuro si prevede di ampliare il servizio a tutti i reparti.

8.3) Servizio Pulizie

Garantisce il servizio di pulizia e di sanificazione degli ambienti comuni (superfici piane, arredi e attrezzature), degli spazi di vita privata dell'Ospite e di tutti i servizi igienici, con l'utilizzo di adeguati prodotti e strumenti.

8.4) Servizio di Manutenzione

La Struttura si avvale di un proprio manutentore che garantisce tutti gli interventi di piccola e ordinaria manutenzione/riparazione degli arredi e attrezzature. Per l'esecuzione di interventi più consistenti e programmati, relativi alla Struttura ed agli impianti, operano ditte specializzate esterne.

8.5) Servizio di Parrucchiere/Barbiere e Podologo

La Struttura è dotata di attrezzature per l'attività di parrucchiere, barbiere e podologo. Questo servizio, può essere utilizzato da tutti gli Ospiti che ne facciano richiesta.

8.6) Altri servizi

- Custodia oggetti di valore

È opportuno che gli Ospiti non tengano con sé o, nelle stanze di appartenenza, oggetti di valore o grosse somme di denaro: la Direzione non risponde di eventuali furti o smarrimenti in questione.

È comunque presente un servizio di custodia valori.

- La corrispondenza

La corrispondenza in arrivo viene recapitata ai destinatari a cura della Direzione, che si fa carico anche di provvedere all'inoltro di quella in partenza.

- I giornali

Il quotidiano e alcuni settimanali sono forniti e messi a disposizione degli Ospiti gratuitamente ogni giorno.

- L'Associazione

S'informa che è stata costituita L'ASSOCIAZIONE "IL FILO DI..." con sede in via Pianello 100. L'Associazione, senza scopo di lucro, si ispira ai principi della volontarietà e solidarietà e li esprime negli ambiti della vita sociale. Rivolge la sua attività agli ospiti delle case residenza CRA Gardena e si pone, fra gli altri, i seguenti obiettivi: promozione del volontariato all'interno delle case residenza per anziani, per favorire una presenza amichevole e un sostegno (dialogo) agli anziani, promuovere le attività ricreative, di animazione e socializzazione, sostegno delle attività che vi svolgono.

9. Servizio di Parrucchiera

Il servizio è presente all'interno della Residenza in maniera programmata ed opera su tutti gli ospiti che ne presentano il bisogno. La segnalazione viene fatta dall'ospite stesso o dal personale assistenziale.

10. Servizio Cure della Persona

In ogni reparto viene organizzato il progetto "Centro Benessere" un giorno alla settimana, dagli animatori insieme ad un operatore qualificato con mansioni di parrucchiera ed estetista. Questo progetto ha come obiettivo favorire momenti di tranquillità, serenità e rilassamento, creando un ambiente familiare e gioioso, dedicando tempo, cura e ascolto .

11. Servizi amministrativi

La Direzione della Casa Residenza:

- Accoglie le richieste di inserimento
- Assiste gli Ospiti ed i loro familiari nella predisposizione delle pratiche amministrative che riguardano il nuovo ingresso definendo i relativi dettagli
- Predisporre la verifica delle presenze ai fini dell'emissione della fatturazione dei servizi (riscossione rette)
- Si relaziona con i parenti per eventuali necessità riguardanti gli Ospiti (spese non comprese nella retta)
- Riceve la posta personale recapitandola agli Ospiti stessi o agli eventuali parenti
- Raccoglie le varie segnalazioni in merito alle diverse attività; costituisce pertanto punto di riferimento per la consegna di eventuali moduli di "segnalazioni e suggerimenti"
- Accoglie e informa il pubblico che a vario titolo si rivolge alla residenza
- Si occupa del controllo e della gestione dei turni del personale
- È responsabile della gestione contratti
- Garantisce la disponibilità di tutti gli approvvigionamenti necessari per il buon funzionamento della Struttura.



PERSONALIZZAZIONE DELLA PERMANENZA

La personalizzazione della permanenza presso la Casa Residenza è assicurata dalla possibilità che ha ogni ospite di arricchire la propria stanza con propri oggetti, dalla libertà di scegliere gli alimenti più graditi e l'abbigliamento più consono ai desideri individuali. Lo staff professionale è a disposizione per rendere la permanenza di ogni individuo in Casa Protetta il più vicino possibile alle proprie abitudini, ai propri desideri, alle proprie necessità.

È naturale che le esigenze del singolo ospite debbano contemperarsi con le norme che regolano la vita in comunità e con la necessaria sicurezza di un ambiente di lavoro.

LA RETTA DI RICOVERO

- 1. Servizi compresi nella Retta**
- 2. Servizi non compresi nella Retta**

Retta di ricovero

La Retta di Ricovero è l'importo economico che l'Ospite è tenuto a versare quale corrispettivo per la permanenza e per i servizi ricevuti presso la Struttura. La retta è intesa come importo

giornaliero; per ogni giorno di presenza presso la Struttura, in altre parole, l'Ospite, o chi per esso, paga un determinato importo.

La retta è differenziata in base alla presenza o non presenza di convenzioni con l'AUSL a favore di Ospiti non autosufficienti; la presenza di convenzioni significa, in breve, che l'AUSL si fa carico del pagamento di una parte di retta, parte che quindi non grava sull'Ospite. La retta a carico dell'Ospite può quindi essere "*parziale*", nel caso di presenza di convenzioni, oppure "*totale*"; in questo secondo caso si intende che l'intero importo della retta è a carico dell'Ospite.

Vedi ALLEGATO N°3.

Servizi compresi nella retta

La retta della Casa Protetta è onnicomprensiva di tutti i servizi offerti. Per quanto concerne in dettaglio la costituzione della retta fanno fede i contratti letti e firmati al momento dell'ingresso in struttura.

Servizi non compresi nella retta

Costituiranno costi aggiuntivi non compresi nella retta:

- ◆ spese per farmaci non previsti nel prontuario ospedaliero;
- ◆ visite e consulenze specialistiche private;
- ◆ spese extra in genere (ad es. telefonate etc.).

Sono a carico dell'Ospite e dei parenti, quando e se previste, le seguenti prestazioni:

- ◆ assistenza in caso di ricovero ospedaliero;
- ◆ tutte le pratiche di patronato per richieste di esenzione, pensione invalidità, ecc;
- ◆ fornitura di capi di abbigliamento ed integrazione del corredo personale, così come richiesto dalla Direzione;
- ◆ per i farmaci non contemplati nel contratto di servizio (art.10), è previsto l'addebito, per un massimo di 25€ mensili.
- ◆ i trasporti sanitari (ricoveri ospedalieri, visite specialistiche programmate e/o urgenti, ecc.)

Le rette verranno fatturate con cadenza mensile e inviate direttamente al domicilio

Le modalità di pagamento è di 30 giorni data fattura fine mese. In caso di ritardato pagamento sarà dovuto l'interesse calcolato al tasso legale vigente.

Il pagamento della retta potrà avvenire scegliendo una tra le seguenti modalità:

- ◆ bonifico bancario
- ◆ Rid
- ◆ Bollettino postale

L'importo della retta corrisponde alla quota giornaliera moltiplicato il numero delle giornate mensili di utilizzo o, comunque, di prenotazione del posto letto (compresi i giorni di ospedalizzazione, di brevi rientri a domicilio, e i giorni trascorsi tra la prenotazione del posto e la reale ammissione).

Deposito cauzionale

All'atto dell'ammissione in struttura, l'Ospite è tenuto al versamento di un deposito cauzionale pari ad una mensilità da effettuarsi mediante bonifico bancario, sul c/c 000030184945 aperto

presso CASSA DI RISPARMIO DI PARMA & PIACENZA IBAN IT82J0623065200000030184945 intestato a PRO.GES. Soc. Coop. Sociale a r.l., entro 10 giorni dalla data di stipula del contratto dando conferma mediante consegna della copia del bonifico presso l'ufficio amministrativo della Casa Residenza Gardenia.

A fine rapporto, il deposito cauzionale verrà restituito dopo aver saldata la fattura dell'ultimo mese di degenza.

Per la restituzione è necessario consegnare all'ufficio amministrativo della Casa Residenza Gardenia l'atto di successione o la dichiarazione sostitutiva dell'atto di notorietà e i codici IBAN di tutti gli eredi documentati dalla banca.

Deducibilità fiscale delle rette

L'ufficio amministrativi di PRO.GES entro il mese di febbraio dell'anno successivo rilascerà una certificazione attestante il pagamento delle spese per assistenza specifica sostenuta dagli utenti/familiari. Tale dichiarazione sarà indirizzata all'intestatario della fattura e potrà essere utilizzata esclusivamente dai soggetti ed alle condizioni indicati dalla normativa vigente (art.10, comma 1, lett. b, DPR 917/86 e s.m.i. ed istruzioni ministeriali per la compilazione del modello 730).

Sottoscrizione ed impegni

Gli Ospiti, i Familiari e/o Referenti di un Ospite si impegnano, all'atto dell'ingresso di quest'ultimo, a:

- ◆ effettuare il regolare pagamento della retta mensile e del deposito cauzionale;
- ◆ consegnare la documentazione sanitaria, concordata e richiesta, comprendente accertamenti, esami clinici e di laboratorio;
- ◆ consegnare la documentazione amministrativa occorrente e comunicare eventuali variazioni di dati (ad esempio indirizzi, recapiti telefonici, ecc.);
- ◆ mantenere la dotazione di corredo personale in linea con le richieste effettuate dalla Direzione della struttura, provvedendo alle integrazioni/sostituzioni quando queste si rendano necessarie;
- ◆ consegnare documenti personali, quali il Codice Fiscale, la Carta d'Identità, la Tessera Sanitaria, l'eventuale esenzione ticket, Documento di Invalidità, Documenti I.N.P.S.
- ◆ consegnare presidi sanitari eventualmente già assegnati dal Servizio Fisiatrico dell'A.u.s.l. (carrozzina personalizzata etc.);
- ◆ al pieno rispetto di tutte le regole e disposizioni emanate dal seguente Regolamento/Carta dei Servizi.

TUTELA E PARTECIPAZIONE

- 1. Relazioni con il pubblico**
- 2. Tutela della privacy**
- 3. Standard di qualità**
- 4. Segnalazioni e suggerimenti**

1. Relazioni con il Pubblico

La Direzione è a disposizione degli Ospiti e dei loro Familiari per migliorare la qualità dei servizi assicurando informazioni e tutela, raccogliendo suggerimenti ed osservazioni e gestendo reclami e segnalazioni.

Comitato di Partecipazione

PRO.GES è a disposizione per attivare un comitato di partecipazione a carattere consultivo sull'organizzazione della vita comunitaria, sulla vigilanza del buon andamento dei servizi prestati e sulla rispondenza degli stessi ai bisogni degli Ospiti. Potrà, inoltre, ricercare soluzioni innovative per una più funzionale realizzazione dei compiti di istituto e per una migliore programmazione delle attività quotidiane.

Finalità e Valori

I Responsabili e il personale della Residenza Gardenia operano al fine di migliorare la qualità di vita degli Ospiti residenti, e perseguono le seguenti Finalità e Valori fondamentali:

- ◆ Perseguire il benessere psico-fisico dell'anziano non autosufficiente, grazie ad interventi che prevengano le complicanze nelle patologie croniche invalidanti e, per quanto possibile, il deterioramento collegato all'età.
- ◆ Mantenere ed elevare la continuità, la qualità e la professionalità delle prestazioni, assicurando organicità e unitarietà ai diversi interventi, la formazione e il coordinamento del personale, ed una organizzazione che garantisca l'uso ottimale delle risorse umane e tecniche.
- ◆ Promuovere l'integrazione con il tessuto sociale cittadino e rafforzare la rete dei servizi socio-assistenziali presenti, per favorire la partecipazione degli utenti alla vita sociale del territorio.
- ◆ Assicurare interventi personalizzati e flessibili, individuando diversi livelli di intervento che tengano conto della storia personale dell'ospite e del suo stato di salute, per rendere la vita all'interno della struttura più vicina

possibile alla vita della propria residenza.

◆ Garantire all'Ospite e ai suoi familiari la partecipazione all'organizzazione della vita comunitaria e la conoscenza del tipo di assistenza erogata.

Diritti e Doveri degli Ospiti e dei loro Familiari

Gli Ospiti e i loro familiari hanno il diritto di:

- ◆ Conservare la propria individualità e identità vedendo rispettate le proprie credenze, opinioni e sentimenti ed esprimendo la propria personalità.
- ◆ Ricevere le prestazioni di assistenza e di aiuto nell'alimentazione, nella deambulazione, nella cura dell'igiene personale.
- ◆ Conservare i legami affettivi e relazionali.
- ◆ Partecipare alle attività ricreative e di animazione.
- ◆ Conservare il più possibile ritmi di vita familiari.
- ◆ Essere assistiti, durante i pasti, anche dai familiari oltre che dagli operatori.
- ◆ Assentarsi dalla struttura, previa comunicazione alla Direzione.
- ◆ Essere informati sulle prestazioni sanitarie garantite e sulle terapie somministrate, sulle prestazioni assistenziali fornite e sugli standards di qualità

Gli Ospiti e i loro familiari, per garantire il rispetto dell'altro e una convivenza serena, hanno il dovere di:

- ◆ Concorrere a curare la buona conservazione del materiale, delle attrezzature dei locali concessi ad uso personale e comune. E' fatto divieto di asportare dalla sala da pranzo stoviglie, posate ed ogni altra cosa che costituisce il corredo delle sale stesse.
- ◆ Ogni uscita deve essere comunicata alla direzione/reparto almeno 48 ore prima della data prevista, fatto salvo situazioni avente carattere d'urgenza. L'autorizzazione alle uscite degli ospiti all'esterno della struttura deve sempre essere sottoscritta dal medico responsabile. L'eventuale accompagnatore dell'ospite deve essere identificabile e deve compilare e firmare apposito modulo in infermeria.
- ◆ Rispettare gli appuntamenti comunitari (pranzo, cena, sedute di riabilitazione, visite mediche, terapie farmacologiche) comunicando almeno 24 ore prima al referente di nucleo (R.A.A. Responsabile Attività Assistenziali) o alla direzione ogni eventuale assenza o mancato rientro.
- ◆ Non fumare in nessun luogo, se non dove espressamente indicato.
- ◆ Consentire al personale di servizio e a qualsiasi altra persona incaricata di entrare nella stanza per provvedere a pulizie, controlli ed eventuali riparazioni.

2. Tutela della privacy

Tutto il Personale che lavora presso la Struttura è tenuto a mantenere la massima riservatezza sulle informazioni riguardanti gli Ospiti. La Struttura garantisce il trattamento dei dati personali e sensibili nel rispetto dei diritti, delle libertà fondamentali e della dignità della Persona, con particolare riferimento alla riservatezza ed all'identità personale in osservanza a quanto previsto dalla normativa vigente in tema di Privacy.

L'PRO.GES Soc.coop.Sociale a r.l. effettua formazione specifica, consegnando ed illustrando, a tutto il personale, il proprio Codice Comportamentale che nella parte dedicata alla tutela della privacy si occupa approfonditamente di:

- segreto professionale
- riservatezza degli archivi e dei materiali cartacei
- riservatezza delle comunicazioni telefoniche
- riservatezza dei colloqui e delle riunioni
- riservatezza degli archivi e dei supporti informatici

3. Standard di qualità

La Casa Protetta "Gardenia" offre assistenza assicurando qualità, efficienza ed efficacia in un ambiente che valorizza i rapporti umani e che mira alla tutela ed al benessere della persona. Obiettivo prioritario è la soddisfazione delle richieste ed esigenze dell'Ospite; a tal fine la struttura concentra la propria attenzione sui seguenti progetti:

- Estendere la personalizzazione degli interventi
- Sviluppare l'integrazione tra le diverse figure professionali attraverso un lavoro di equipe
- Favorire ulteriormente la partecipazione degli Ospiti/Famigliari al miglioramento del servizio
- Prevenire l'eventuale decadimento psico-fisico dell'Ospite

Coerentemente ai progetti di costante miglioramento della qualità del servizio gli Operatori Socio Sanitari operanti all'interno della struttura sono coinvolti in processi formativi tesi, oltre che a garantire il costante aggiornamento dal punto di vista tecnico-assistenziale, a migliorare i processi di comunicazione tra operatori e Ospiti/Famigliari. Inoltre hanno acquisito ogni utile informazione sui rischi, sulle misure di prevenzione, sull'uso dei dispositivi di protezione individuale e sulle procedure da seguire in caso di emergenza. Ai diversi livelli infine, hanno frequentato un apposito corso per squadra antincendio.

Tutto il personale viene costantemente sottoposto ad accertamenti medici come previsto dalla normativa vigente.

Il sistema qualità impegna Pro.Ges a rispettare uno standard prefissato di prestazioni. A tal fine vengono predisposti degli indicatori di qualità del servizio, che sono riportati nell'allegato 1 della presente carta dei servizi. All'interno della Struttura viene di norma annualmente eseguita un'indagine sulla soddisfazione di ospiti/familiari. La Struttura si impegna alla pubblicizzazione dei dati in sede di incontri plenari con familiari/ospiti.

4. Suggerimenti e segnalazioni

L'PRO.GES Soc.coop.Sociale a r.l. garantisce la funzione di tutela nei confronti dei clienti, 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. Segnalazioni e suggerimenti sono utili per capire problemi e prevedere gli interventi di miglioramento necessari.

Le segnalazioni ed i suggerimenti devono essere presentati alla Direzione della struttura, consegnando l'apposito modulo o inviandolo tramite posta alla struttura. Non sono presi in considerazione i reclami anonimi.

La struttura si impegna a rispondere con celerità, e comunque entro 15 giorni, attivandosi a rimuovere le cause che hanno provocato il reclamo stesso, predisponendo una procedura per i problemi che richiedono un approfondimento.

Agli Ospiti e ai loro familiari, inoltre, viene annualmente consegnato un questionario di rilevazione del grado di soddisfazione, nel quale i compilatori sono invitati ad esprimere lamentele o apprezzamenti sui vari aspetti del servizio. Successivamente vengono elaborati tali dati ed il Responsabile della qualità redige una relazione sull'attività della struttura. I sopraccitati strumenti di tutela sono disponibili presso la Direzione della Struttura.

Il sottoscritto**Residente a** **Prov. () Via****Recapito telefonico:**.....**IN QUALITA' DI:**

- Ospite
- Parente (specificare grado di parentela)..... dell' ospite.....
- Altro (specificare).....

INTENDE SOTTOPORRE ALLA DIREZIONE DELLA STRUTTURA**IL SEGUENTE:** reclamo suggerimento apprezzamento**SERVIZIO OGGETTO DELLA SEGNALAZIONE:**

- Sanitario (Medico, Infermiere, Fisioterapista) Assistenziale Animazione
- Alberghiero (Ristorazione, Lavanderia, Guardaroba, Pulizie) Direzione

MOTIVO DELLA SEGNALAZIONE:

.....

.....

.....

Ai sensi della legge 196/2003 autorizzo la Cooperativa Pro.Ges al trattamento dei dati di cui sopra.

Firma

Il presente modulo deve essere consegnato alla R.A.A. o imbucato nella apposita cassetta posta all' ingresso della Residenza. La Direzione si impegna a fornire riscontro in merito alle segnalazioni entro 15 giorni dall' inoltro.

SPAZIO DA COMPILARE A CURA DELLA CASA RESIDENZA

DATA DI RICEVIMENTO DELLA SEGNALAZIONE:

DATA DELLA RISPOSTA:.....

RISPOSTA FORNITA: di persona telefonicamente per iscritto

MODALITA' CON CUI SI E' RISOLTO IL PROBLEMA:

FIRMA DEL COORDINATORE RESPONSABILE