



CARTA DEI SERVIZI

Gestione Gruppo Gheron s.r.l

Sede legale via Archimede,57

-Milano-

Edizione N°1 del 01.04.2019

La carta dei servizi è stata redatta seguendo i contenuti del decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri del 21/12/1995 e s.m.i.. Si ispira ai principi fondamentali richiamati dalla direttiva del Presidente del consiglio dei Ministri del 27/01/1994, principi che sono il fondamento della nostra Carta Costituzionale.

PRINCIPI FONDAMENTALI

1. Principio dell'eguaglianza

Ogni persona che per qualsiasi motivo venga in relazione con Villa Carpaneda ha diritto di essere trattata in modo equanime. Villa Carpaneda rifiuta ogni discriminazione basata sul sesso, sulla etnia, sulla razza, sulla lingua, sulle credenze religiose, sulle opinioni politiche e vigilerà affinché il rispetto di questo principio venga assicurato, in particolare nei riguardi di quelle persone che, per condizioni sociali, culturali, economiche e relazionali si trovano in condizioni di difficoltà e debolezza.

2. Principio di imparzialità

Villa Carpaneda si impegna ad evitare comportamenti espressione di parzialità ed ingiustizia, ovvero trattamenti non obiettivi, sia nei confronti degli operatori che nei confronti dei terzi e degli ospiti.

Villa Carpaneda si impegna ad evitare che i propri operatori pongano in essere comportamenti e/o atteggiamenti discriminatori nei confronti degli ospiti, dei loro parenti e dei terzi.

3. Principio di semplificazione

Villa Carpaneda, nell'ambito delle proprie attività istituzionali, si impegna a favorire l'accesso ai servizi e a limitare gli adempimenti a carico dei Destinatari, dei Terzi e degli Utenti e nell'organizzazione delle attività e dei servizi tiene costantemente conto della necessità di applicare misure di semplificazione dell'attività amministrativa.

4. Principio di continuità

Villa Carpaneda si impegna ad assicurare all'ospite la continuità e regolarità delle cure sia nel tempo che fra diversi livelli e ambiti di erogazione e di assistenza. Adotta, inoltre, tutte le misure necessarie per evitare o ridurre i disagi nell'eventualità di interruzione o di funzionamento irregolare del servizio.

5. Principio di efficienza/efficacia

Villa Carpaneda si impegna a conseguire gli obiettivi pianificati mediante un utilizzo appropriato delle risorse garantendo sempre il raggiungimento dei risultati previsti.

6. Principio di Partecipazione

Gli operatori di Villa Carpaneda gli ospiti, i loro famigliari e i volontari che vi operano all'interno devono con i loro comportamenti di attivo coinvolgimento favorire la più ampia realizzazione degli obiettivi del servizio. A tal fine Villa Carpaneda si impegna a favorire l'accesso alle informazioni e a migliorare il servizio in termini di tempestività e di correttezza dei comportamenti.

7. Riservatezza

Villa Carpaneda assicura, in ogni ambito della propria attività, il rispetto delle norme in materia di riservatezza. Nell'acquisizione, trattamento ed archiviazione di tutte le informazioni, con particolare riguardo ai dati sensibili, l'Azienda garantisce che l'azione degli operatori tuteli la riservatezza delle stesse, nel rispetto della legislazione vigente in materia e, in particolare, in conformità con il D. Lgs. 196/2003 e ai conseguenti provvedimenti attuativi regionali.

CHI SIAMO

Nel 1990 nasce a Voghera (PV) per volere della famiglia Bariani uno studio associato di professionisti che operano nel campo sanitario e socio assistenziale, in particolare: fisioterapisti, massoterapisti, infermieri professionali, ausiliari socio assistenziali e medici specialisti in campo geriatrico.

I servizi del gruppo sono rivolti in particolare a strutture sociosanitarie pubbliche e private per anziani oltre a sviluppare servizi domiciliari per varie patologie.

Sono anni importanti che consentono di maturare esperienze professionali, unite ad una sempre più approfondita conoscenza del territorio della provincia di Pavia.

Proprio dai contatti e dalle richieste delle varie strutture dove opera lo studio nasce la necessità di formare Società in grado di dare risposte più complete ed integrate in campo sanitario, presso strutture assistenziali di Enti Pubblici e privati, che hanno sempre più necessità di personale specialistico e di appoggiarsi a società per la gestione completa di servizi.

Da queste esigenze la famiglia Bariani costituisce le Società Cooperative denominate Medeor e Med Services e successivamente le società: HGS Corsico SRL, Immobiliare Abete SRL, Corsico Gestioni Sanitarie SRL, RSA S. Carlo SRL, Il Parco delle Cave Gestioni Sanitarie, HGS SRL, RSA Casa SS Concezione, HGS Genova, Gruppo Gheron SRL che si sviluppano in breve tempo sul territorio delle regioni: Lombardia, Piemonte e Liguria, grazie all'esperienza acquisita in 20 anni di attività in campo sanitario specializzandosi nel settore delle Residenze Sanitarie Assistenziali per anziani (RSA).

Il Gruppo, forte dell'esperienza acquisita nel settore sociosanitario, fornisce una risposta professionale completa nei confronti delle problematiche socio-assistenziali, con personale qualificato e grande flessibilità, per soddisfare le esigenze delle diverse realtà.

La formazione del personale è uno dei punti qualificanti del Gruppo considerando l'ambito di intervento e in particolare l'area anziani dove è sempre più importante rispondere in termini qualitativi.

LA "MISSION" AZIENDALE

Il nostro obiettivo principale è quello di assistere anziani di ambo i sessi non autosufficienti garantendo loro la migliore qualità di vita possibile compatibilmente con le patologie e disabilità di cui sono affetti.

Per raggiungere questo obiettivo ci siamo impegnati nell'organizzare i nostri servizi in modo che venga prestata particolare attenzione, non solo ai bisogni puramente sanitari, ma anche ai bisogni di tipo psicologico, sociale, relazionale, culturale, e riabilitativo dell'anziano.

Tutto ciò in accordo con i più recenti orientamenti che riconoscono il processo di invecchiamento, non necessariamente come un momento "patologico", ma come una particolare fase della vita, comprendente una propria dimensione emotiva, psicologica, affettiva.

Il nostro lavoro si ispira pertanto ad una concezione olistica dell'uomo e ha come principi generali:

- Aiutare l'Anziano a mantenere e/o recuperare tutte le sue capacità sia fisiche che psicologiche o comunque ad utilizzare al meglio le sue funzionalità residue;
- Personalizzare i programmi assistenziali, riabilitativi e di animazione cercando di soddisfare il più possibile i bisogni dell'Ospite;
- Organizzare momenti di incontro con realtà esterne alla struttura per un proficuo scambio di esperienze.

CENTRO SOCIO SANITARIO

E' un complesso edilizio composto da una parte storica e da una parte di nuova costruzione articolata in tre piani, completato nel 2015, posto nel centro storico di Rodigo e in grado di accogliere fino a 254 ospiti.

Il complesso è dotato di camere a uno, due o tre posti letto con bagno privato; arredate con mobili in legno e muniti di televisore, impianto di ossigeno ed aspirazione centralizzati. In ogni piano della nuova struttura è presente un ampio e luminoso soggiorno/pranzo con annessa la tisaneria, palestra riabilitativa di piano e spazi per le attività ricreative. A pian terreno un grande salone con angolo bar e vista sul parco è a disposizione degli ospiti e dei loro famigliari ed amici. Inoltre, a piano terra della nuova struttura, sono presenti diversi spazi tra cui: una palestra per la fisioterapia, un locale per il podologo, un locale per parrucchiera e un luogo di culto.

All'esterno è presente un giardino completamente fruibile da parte di tutti i nostri ospiti

COME RAGGIUNGERCI

Il **Centro Socio Sanitario "Villa Carpaneda"** si trova a Rodigo (MN) in Via Cantarana, 25.

Mezzi pubblici

La struttura è facilmente raggiungibile con i mezzi pubblici dell'APAM: sia la tratta Mantova - Rodigo che la tratta Asola - Rodigo sono effettuate dalla linea 13 interurbana. La stazione dei pullman di Rodigo si trova a circa 300 metri dalla struttura, in Piazza Ippolito Nievo.

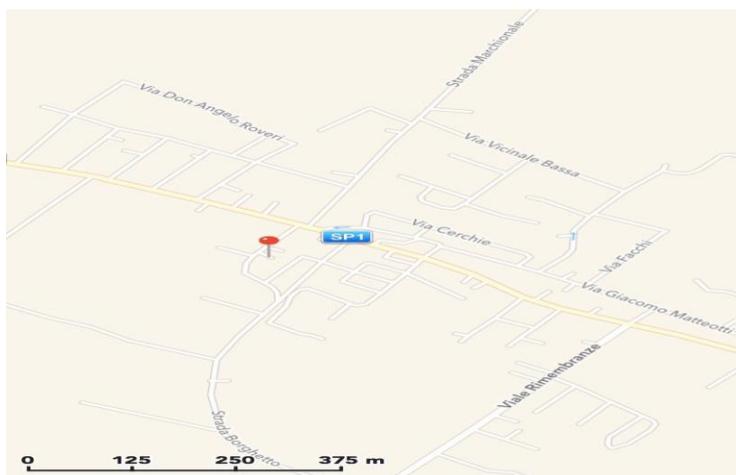
La linea prevede corse solo nei giorni feriali (dal lunedì al sabato) e non prevede corse durante i giorni festivi.

Gli orari della linea 13 possono essere consultati sito internet all'indirizzo http://www.apam.it/it/ext_orari_mappe nella sezione INTERURBANO MANTOVA.

Mezzi privati

Per chi giunge con propri mezzi, da Mantova o Cremona, bisogna percorrere la SP10 e deviare sulla SP1; mentre per chi proviene da Asola è necessario percorrere la SP69.

Il casello autostradale più vicino è quello di Mantova Nord. La struttura è dotata di ampio parcheggio interno.



COME CONTATTARCI

E' possibile ricevere informazioni contattandoci telefonicamente al numero 0376/650201 -0376/650779 tramite e-mail all'indirizzo:

info@villacarpaneda.it; urp@villacarpaneda.it;

oppure visitando il nostro sito internet: www.gruppogheron.it

Centro Socio Sanitario Unita' d'offerta

- **Rsa Rodigo** 120 posti letto di RSA
- **Rsa Villa Carpaneda** 106 posti letto
di cui:
 - **Rsa Carpaneda** 60 posti letto
 - **Nucleo Assistenziale Alzheimer** n°13 posti letto
 - **Solventi** n°33 posti letto
- **Hospice** n°8 posti letto
- **CDI (Centro Diurno Integrato)** n°20 posti letto
- **Riabilitazione Ambulatoriale**
- **Cure Intermedie** n°20 posti letto
- **RSA aperta** con l'erogazione di voucher forniti dalle ATS (ex ASL) locale

Nel CSS è garantito l'assistenza medica generale, geriatrica e farmaceutica, un servizio interno di consulenza medico specialistica multidisciplinare, tramite convenzioni con Aziende Ospedaliere e Istituzioni. Sono assicurate l'assistenza infermieristica, un servizio di Fisioterapia e Riabilitazione neuro-motoria ed un servizio di assistenza alla persona fornito da ausiliari socio assistenziali, commisurato al grado di autonomia e dipendenza. Ogni dipendente che svolga attività all'interno dell'Azienda è tenuto, come da normativa regionale, a rendere conoscibile la propria identità mediante l'uso di cartellini identificativo

Accoglienza in struttura

La richiesta di ricovero avviene tramite la compilazione dell'apposita modulistica reperibile presso l'Assistente Sociale dell'Azienda o scaricabile dal sito aziendale da presentare direttamente all'Assistente Sociale della Struttura unitamente alla "Scheda Clinica Informativa per il trasferimento del paziente" predisposta dall'A.T.S. della Provincia di Mantova. Quest'ultima deve essere compilata dal Medico che ha in cura la persona da accogliere. Sarà cura dell' Assistente Sociale illustrare le modalità di accesso in struttura.

A) Criteri per la formulazione e la gestione della graduatoria di ingresso in R.S.A. Rodigo e Villa Carpaneda

- Gli ingressi in RSA vengono regolamentati in base ad una graduatoria formulata utilizzando la scheda ATS e la scheda di valutazione interna. Vengono considerate prioritarie:
 - le dimissioni urgenti dalle Aziende Ospedaliere, per garantire un'adeguata continuità assistenziale, le persone dimesse dalla Riabilitazione di Villa Carpaneda e dall'Hospice che abbiano fatto domanda di ingresso presso la R.S.A.
 - le dimissioni dal nucleo Alzheimer per aggravamento delle condizioni cliniche e perdita della deambulazione
 - In caso di parità del punteggio di gravità ottenuto mediante la compilazione delle schede sopra citate si terrà conto della data di presentazione della domanda

B) Criteri per la formulazione e la gestione della graduatoria di ingresso in CDI

Gli ingressi vengono regolamentati in base ad una graduatoria formulata utilizzando la scheda ATS e la scheda di valutazione interna. In caso di parità del punteggio di gravità ottenuto mediante la compilazione delle schede sopra citate si terrà conto della data di presentazione della domanda.

Nel momento in cui l'utente rifiuta il ricovero proposto RSA o CDI perde la priorità acquisita e deve ripresentare la domanda di accesso per rientrare nella graduatoria

C) Criteri per la formulazione e la gestione della graduatoria di ingresso nelle Cure Intermedie

Gli ingressi vengono regolamentati in base ad una graduatoria formulata utilizzando la scheda ATS e la scheda di valutazione interna. Vengono considerate prioritarie

- le dimissioni dalle Aziende Ospedaliere, per garantire un'adeguata continuità assistenziale
- le dimissioni dalle Riabilitazioni Specialistiche per garantire un'adeguata continuità assistenziale
- In caso di parità del punteggio di gravità ottenuto mediante la compilazione delle schede sopra citate si terrà conto della data di presentazione della domanda

Note: se dopo una valutazione del Responsabile Sanitario non sussistono le condizioni per un programma riabilitativo accettabile, il ricovero verrà considerato non appropriato e potrà essere attuata la dimissione del paziente.

D) Criteri per la formulazione e la gestione della graduatoria di ingresso in HOSPICE

Valutazione dei requisiti di ingresso da parte del medico responsabile in base ai criteri di gravità delle condizioni cliniche. In caso di parità del punteggio di gravità ottenuto mediante la compilazione della scheda sopra citata si terrà conto della data di presentazione della domanda.

E) Gestione delle lista d'attesa in Riabilitazione Ambulatoriale

L'utente deve presentarsi presso la Reception munito della impegnativa medica o telefonare la n° 0376-650201 per poter essere inserito nella prima data utile di visita specialistica fisiatrica. Il medico responsabile, in base alla visita, determinerà il tipo intervento riabilitativo da attuare e i tempi per l'accesso ai trattamenti in caso di urgenza. In caso contrario, il referente del servizio di fisioterapia imposta la lista dei trattamenti in base alla data della visita fisiatrica.

In caso di rifiuto da parte dell'utente della prima data utile di inizio trattamenti, lo stesso sarà richiamato una seconda volta (in quanto scadenza della validità della ricetta rossa prodotta dallo specialista è di un anno) per essere inserito nel ciclo riabilitativo.

In caso di ulteriore rifiuto, l'utente viene tolto dalla lista.

SERVIZI OFFERTI DAL CSS

1. **Servizio Medico/infermieristico:** in struttura è garantita la presenza del medico e dell'infermiere per 24 ore al giorno.
2. **Servizio sociale e URP (Ufficio Relazioni con il Pubblico)**

Per tutti gli Ospiti ed i loro familiari è presente l'URP e un servizio di Assistenza Sociale attivi dal lunedì al venerdì dalle ore 8,30 alle 12,30 e dalle 13,30 alle 17.00.

Nello specifico l'URP ha la funzione di:

- Raccogliere gli eventuali reclami da parte dei parenti ed Ospiti. (vedi allegato) o criticità emerse o situazioni di disagio o consigli, evidenziati in un modulo, per migliorare la vita in struttura. Si darà riscontro dell'avvenuta ricezione della segnalazione entro tre giorni, mentre si fornirà una risposta entro tre giorni.
- Fornire informazioni necessarie per poter formulare la domanda di accesso ai vari nuclei della struttura e redigere le liste di attesa.
- Gestire le visite guidate all'interno del CSS ed illustrare i servizi messi a disposizione
- Gestire le varie pratiche di segretariato sociale durante tutto l'iter burocratico, richiesta indennità di accompagnamento, richiesta di protesi e ausili sanitari, di trasferimento di pensioni. Collabora con i patronati per la compilazione dei CUD degli ospiti ricoverati ed è a disposizione per ogni altra necessità burocratica che coinvolga l'utente.
- Gestire le dimissioni protette dei pazienti individuando le risorse sociali sanitarie e di volontariato del territorio per una buona continuità assistenziale del paziente al domicilio.
- Collaborare con le animatrici nella stesura del programma di animazione annuale, controllare le attività settimanali proposte, organizzare riunioni con il personale dell'animazione.
- Gestire la pratica per la nomina di amministratore di sostegno: tale figura è di fondamentale importanza per tutte quelle persone che per effetto di una menomazione sia fisica che psichica si trovano nell'impossibilità di provvedere, anche in via temporanea, ai propri interessi e che non hanno la piena autonomia nella vita quotidiana, è la nomina dell'Amministratore di Sostegno, figura che viene nominata dal Giudice tutelare del tribunale di zona e che ha la funzione di aiutare l'anziano nella gestione amministrativa dei propri beni ed inoltre, se autorizzato, ad esprimere il consenso informato sugli atti medici e sulle terapie. La struttura chiede e favorisce la procedura per la nomina di tale figura, mettendo a disposizione tutte le necessarie informazioni e documentazioni.
- Gestire, in caso di assenza assoluta di parenti, o di chi ne fa espressamente richiesta, l'organizzazione delle esequie dell'ospite defunto.
- Distribuire annualmente agli Ospiti e ai loro familiari al momento dell'ingresso i questionari di customer in collaborazione con il personale del servizio di animazione (vedi moduli allegati e capitolo procedura)

E' nostra preoccupazione costante garantire che i servizi che vengono offerti soddisfino appieno le esigenze dei nostri clienti. Un prezioso aiuto in questo senso ci viene dal giudizio e dai suggerimenti che vengono forniti dagli ospiti e dai loro famigliari. Per facilitare la raccolta di questi pareri abbiamo predisposto un questionario anonimo che viene distribuito una volta all'anno e che alleghiamo in copia. I risultati dell'indagine vengono successivamente esposti nella bacheca di piano adibita alla comunicazione ai parenti posta in reception con l'indicazione delle iniziative che la Direzione intende intraprendere per migliorare quegli aspetti del servizio che risultano meno graditi. La customer satisfaction è uno strumento utile a rilevare il grado di soddisfazione degli utenti e dei familiari nell'ottica di un miglioramento del servizio offerto. Adottare questo tipo di strumento significa per un Azienda orientarsi verso i bisogni dell'utente e rilevare quali migliorie apportare ai servizi offerti dall'Azienda.

I questionari della customer satisfaction

- **Ai famigliari degli ospiti della RSA, NA e CDI** verranno consegnati, da parte dell'Assistente Sociale, al momento della stipula del contratto, all'ingresso. Negli anni successivi verranno spediti con la retta entro il mese di settembre. I questionari compilati dovranno essere poi inseriti nella apposita cassetta ubicata presso la reception entro la fine del mese di novembre. Anche ai familiari degli ospiti accolti nel reparto delle **Cure Intermedie e Hospice** i questionari verranno consegnati all'atto della stipula del contratto d'ingresso e dovranno essere imbucati, una volta compilati, nell'apposita cassetta ubicata all'interno dei reparti o presso la reception.
- **Agli ospiti di RSA (escluso il nucleo solventi), NA e CDI** : verranno somministrati e raccolti nel mese di Settembre dal personale del Servizio Animazione (Educatori ed Animatori).I questionari vengono somministrati a tutti gli ospiti con MMSE superiore a 19.
- **Agli ospiti della RSA solvenza:** il questionario viene consegnato nel momento dell'ingresso da parte dell'infermiere, sempre se MMSE sup a 19
- **Agli utenti della Riabilitazione Ambulatoriale:** il questionario verrà consegnato al primo accesso in struttura dal fisioterapista di riferimento
- **Agli ospiti accolti in Cure Intermedie:** verrà consegnato dagli operatori del nucleo al momento dell'accoglienza
- **Agli ospiti del nucleo Hospice** il questionario verrà consegnato dallo psicologo dopo il primo colloquio, se lo ritiene idoneo a riceverlo

La elaborazione dei dati avverrà entro il mese di dicembre da parte dell'Assistente Sociale e seguirà entro lo stesso mese la valutazione di quanto emerso da parte della commissione composta dal Direttore Gestionale, dal Responsabile Sanitario, dall'Assistente Sociale, dai Coordinatori e Responsabili dei Servizi. La relazione finale verrà inviata all'ATS di riferimento e i dati verranno affissi nei nuclei e bacheca aziendale.

Inoltre si fa presente che anche per gli operatori è prevista la somministrazione di un questionario annuale di rilevazione della soddisfazione

La commissione valuterà le criticità emerse e redigerà un programma di miglioramento da mettere in atto nei mesi successivi.

La responsabilità della attuazione delle misure di miglioramento è a carico al Direttore Gestionale e del Responsabile Sanitario

3.Servizio di animazione, attività ricreative e di socializzazione

La struttura dispone di una sala polivalente e di vari laboratori per attività dedicate attivi sei giorni su sette, nei quali si svolgono attività basate sull'adeguata progettazione e programmazione, caratterizzate da gradualità e corrispondenza ai reali bisogni degli Ospiti. Si pianificano attività di Pet-Therapy, arte terapia, attività ricreative e altro. Oltre alle attività suddette sono previste uscite accompagnate degli utenti per gli eventi sul territorio limitrofo.

4.Servizio di ristorazione

Lo stato nutrizionale degli Ospiti è da sempre oggetto di particolare attenzione da parte del personale sanitario ed assistenziale, poiché influisce in modo sostanziale sulle condizioni di salute psicofisica degli anziani. A questo scopo, in collaborazione con la dietista, il servizio interno di cucina provvede alla preparazione di tutti i pasti e a una valutazione dei menù offerti in modo da apportare in modo adeguato i nutrienti necessari.

Nella dieta si fa anche uso, su indicazione medica, di integratori alimentari per i soggetti che non si nutrono a sufficienza mentre per i pazienti disfagici, incapaci di deglutire, dopo un primo approccio con dieta semiliquida ed altri cibi facilmente deglutibili, si ricorre alla nutrizione artificiale.

Per motivi igienici e di sicurezza è vietato fornire alimenti preparati in casa o comunque di provenienza esterna, da consegnare eventualmente al personale che provvederà alla distribuzione controllata.

Si prega inoltre di non tenere in camera alimenti, bevande e dolci.

Per il rispetto delle norme igieniche e della privacy degli Ospiti è vietato soffermarsi durante l'orario dei pasti, salvo in casi particolari su disposizione del responsabile di reparto.

E' altresì vietato ai visitatori imboccare gli ospiti senza preventiva autorizzazione sanitaria.

Esempi di menù giornaliero tipo:

Menu Estivo

Primi Piatti	Secondi Piatti	Contorni	Frutta
Piatto del giorno (1)	Piatto del giorno (2)	Verdura cotta	Frutta fresca
Pasta o riso in bianco	Carne bianche (lesse o a vapore)	Verdura cotta	Frullato di frutta
Minestrina	Carni macinate	(macinata)	Omogeneizzato frutta
Piatto unico	Formaggi a richiesta	Verdura cruda	Mousse di frutta
(dieta semiliquida)		(2volte settimana)	Yogurt, gelato e budino a richiesta
		Purea di patate	

1) Varia giornalmente con rotazione ogni 6 settimane con il seguente criterio:
4 volte pasta asciutta, 3 volte minestrone,

2) Varia giornalmente con rotazione ogni 6 settimane con il seguente criterio:
2 volte carne bovina, 2 volte pesce, 1 volta carne di tacchino, 1 volta carne di vitello, 1 volta frattaglie o carne suina o coniglio.

Menu Invernale

Primi Piatti	Secondi Piatti	Contorni	Frutta
Piatto del giorno (1)	Piatto del giorno (2)	Verdura cotta	Proposta del giorno(3)
Minestrina	Stracchino	Verdura cotta	Frutta fresca
Piatto unico	Formaggino	(macinata)	Frutta cotta
(dieta semiliquida)	Formaggi a richiesta	Purea di patate	
	Pr.cotto		

1. Varia giornalmente con rotazione ogni 6 settimane con il seguente criterio:3 volte minestrone,1 volta pasta e legumi,1 volta riso e sedano,1 volta potage,1 volta straciatella

2.Varia giornalmente con rotazione ogni 6 settimane con il seguente criterio:2 volte uova, 1 volte pesce, 1 volta carne ,2 volte salumi, 1 volta piatti alternativi, 1 volta prosciutto cotto o crudo,

3.Varia giornalmente ogni 6 settimane con rotazione con il seguente criterio 3 volte frutta cotta, 1 volta yogurt, 1 volta budino, 1 volta mousse, 1 volta frutta sciropata

5.Servizi alla persona

Sono garantiti i servizi di guardaroba, lavanderia, parrucchiere, barbiere già inclusi nelle tariffe delle rette limitatamente ad alcuni Nuclei, mentre per altri sono a carico degli ospiti, come indicato nello specifico:

- **Servizio di guardaroba** interno dotato di procedure per l'etichettatura indelebile, per il ritiro e per la consegna del vestiario personale. Servizio incluso nella retta per i Nuclei RSA (ad eccezione del nucleo in solvenza), NA
- **Servizio di lavanderia** interno dotato di procedure industriali di lavaggio della biancheria e del vestiario. Servizio incluso nella retta per i Nuclei RSA, NA.
- **Servizio di parrucchiere**, svolto da personale qualificato in apposito locale, di cui ogni ospite può avvalersi. Si allega tariffario.
- **Servizio di podologia** svolto da personale qualificato in modo programmato secondo necessità ravvisata dall'Ospite e dal personale sanitario. Si allega tariffario
- **Servizio di Fisioterapia e Riabilitazione** per utenti interni.
- **Servizio Dietetico** atto a valutare lo stato nutrizionale e a prevenire o curare la malnutrizione.
- **Servizio religioso** Sono presenti in struttura delle figure religiose appartenenti all'Ordine delle Figlie di Maria che quotidianamente seguono spiritualmente gli ospiti della struttura, animano la liturgia, custodiscono il luogo di culto di cui è dotata la struttura. Gli Ospiti possono partecipare alla S. Messa domenicale e al rosario durante la settimana.
- **Servizio di volontariato** presente presso il CSS costituisce una risorsa importante.
- **Servizio di manutenzione:** al fine di garantire la piena fruibilità degli spazi e l'utilizzo di ausili e strumenti, il servizio garantisce il funzionamento "tecnico" della struttura ed il pronto intervento in caso di guasti e rotture.
- **Servizio telefonico** E' possibile ricevere telefonate dall'esterno, l'addetto provvederà a dirottare la chiamata al piano in cui è accolta la persona.
- **Reception** La Reception è funzionante tutti i giorni dalle 7.00 alle 21.00

CONSULTA DEI FAMIGLIARI

Tale organo collabora con l'ente gestore al fine di promuovere attività, iniziative atte a migliorare la qualità di vita dell'ospite. La consulta è composta principalmente da famigliari e ospiti.

EQUIPE

Direttore	Assistente sociale
Responsabile sanitario	Dietista
Medici	Ausiliari socio assistenziali
Coordinatore infermieristico	Personale ausiliario
Infermieri	Personale amministrativo
Fisioterapisti	Cuochi
Educatori/Animatori	Manutentore
Psicologa	

Tutto il personale, oltre ad essere dotato di cartellino identificativo contenente una fototessera, il nome, il cognome e la qualifica, viene costantemente aggiornato attraverso i corsi di formazione che Med Services/Gheron organizza regolarmente durante l'anno.

Modalità di ricovero

L'accesso al reparto di RSA e NA avviene previa presentazione, diretta o via fax 0376-650379, di richiesta di ricovero all'ufficio dell'Assistente Sociale della nostra Azienda.

La richiesta di ricovero prevede la compilazione della "Scheda di Accesso" e deve essere accompagnata da una valutazione psicogeriatrica per chi deve essere accolto all'interno del NA che attesti che il malato è affetto da demenza.

Gli ingressi in NA e RSA vengono regolamentati in base ad una graduatoria formulata utilizzando la scheda dell'ATS e la scheda di valutazione interna.

In caso di parità del punteggio di gravità ottenuto mediante la compilazione delle schede sopra citate si terrà conto della data di presentazione della domanda.

L'accoglienza dell'ospite ed il suo inserimento in struttura

Nel momento in cui si rende disponibile un posto letto, l'assistente sociale consulta la lista d'attesa delle persone che hanno fatto richiesta e provvede a contattare telefonicamente il primo nominativo in graduatoria. È possibile rinunciare una sola volta alla chiamata chiedendo di rimanere in graduatoria, dopo di che si dovrà ripresentare la domanda. Quando il nominativo contattato accetta l'ingresso, l'assistente sociale provvede a concordare le procedure necessarie per l'entrata dell'ospite in struttura. Questa deve avvenire entro tre giorni dall'accettazione. Nel caso in cui l'ospite o le figure di riferimento chiedano un periodo più lungo per portare a termine l'ingresso, questo è concesso per un massimo di dieci giorni con addebito della retta alberghiera.

Al momento dell'ingresso:

- Viene consegnata e sinteticamente illustrata la Carta dei Servizi, spiegando le principali regole di convivenza, i servizi forniti e le modalità di fruizione, i diritti dell'ospite e le modalità di gestione dei rapporti con i famigliari;
- Viene sottoscritto congiuntamente il contratto d'ingresso che regola i rapporti giuridici ed economici fra l'ospite/aventi diritto e la struttura
- Viene contestualmente sottoscritta la delega dell'ospite ad altri famigliari non firmatari del contratto d'ingresso, per poter ricevere informazioni sul suo stato di salute.

La quota della retta di degenza relativa al mese viene regolata con pagamento posticipato entro il giorno 10 del mese successivo di riferimento a mezzo assegno, RID, o bonifico bancario. Al momento dell'ingresso deve essere consegnata la tessera sanitaria in originale, la fotocopia della carta d'identità e del codice fiscale dell'ospite, oltre alle fotocopie degli accertamenti di invalidità.

Al momento dell'ingresso l'ospite sarà accolto dall'equipe del reparto che lo accompagneranno nella sua stanza e lo presenteranno agli altri ospiti illustrandogli l'organizzazione della vita all'interno della struttura.

Il momento del pasto può essere l'occasione per fare la conoscenza degli altri ospiti.

Successivamente seguirà la valutazione effettuata da tutti gli operatori dell'equipe assistenziale (medico, infermiere educatore fisioterapista, ASA) anche sulla scorta delle informazioni anamnestiche e clinico-funzionali che permetterà la stesura di un piano assistenziale individualizzato (PAI) che risponda ai bisogni socio sanitari dell'ospite e che verrà condiviso con l'ospite stesso e/o con gli aventi diritto.

Verrà inoltre rilevata la necessità di utilizzare opportuni presidi, es. materassino antidecubito, ausili per gli spostamenti, presidi per la protezione e tutela.

Modello assistenziale

L'assistenza è strutturata sulla base di un progetto individuale (P.I) ed un piano assistenziale individuale (PAI), che vengono redatti dall'equipe multiprofessionale (medico, infermiere, educatore, fisioterapista, ausiliario socio assistenziale) che ha in cura l'ospite. Il PI riassume la molteplicità degli interventi sull'ospite unendo in modo organico le componenti sanitarie (terapie farmacologiche, trattamenti fisioterapici, alimentazione, ausili) e quelle socio assistenziali (attività di animazione ed esigenze quotidiane). Il PI e il conseguente PAI sono soggetti a revisione periodica, semestrale o ad ogni variazione delle condizioni cliniche, ed è oggetto di condivisione con l'ospite o gli aventi diritto.

Il medico ha il compito di comunicare in modo chiaro e comprensibile all'ospite o agli aventi diritto tutte le informazioni necessarie per aiutarlo ad esprimere in modo libero e responsabile la propria volontà nei riguardi delle cure a cui si intende sottoporlo, mediante l'acquisizione del consenso informato. L'ospite ha comunque il diritto di rifiutare gli interventi proposti

Servizi Erogati e attrezzature presenti

In accordo con quanto richiesto dalla DGR della Regione Lombardia n. 7435/2001 questa eroga ai propri ospiti i servizi di medicina di base, i farmaci, presidi per l'incontinenza, tutto il materiale sanitario occorrente. Inoltre si fa altresì presente che viene erogata nei vari nuclei assistenza medica, infermieristica e alla persona nelle 24 ore; assistenza fisioterapica e attività di animazione.

Il servizio di assistenza è commisurato al grado di autonomia e di dipendenza della persona da parte di un'equipe multidisciplinare in ottemperanza a quanto stabilito con apposite procedure aziendali.

Le nostre strutture sono dotate di elettrocardiografi, di apparecchi per la aerosolterapia, di impianto centralizzato l'ossigenoterapia, di aspiratori chirurgici, di apparecchiature per la terapia fisica (laser, tecar ultrasuoni, ecc) e per la rianimazione cardio polmonare (ambu ,defibrillatore ecc). Tali attrezzature sono tutte a norma di legge e vengono periodicamente controllate.

E' stato predisposto per NA un giardino protetto dove vengono svolte attività ricreative e di intrattenimento.

Abbigliamento

Gli indumenti verranno contrassegnati con marcatori per biancheria, su cui verrà scritto il cognome dell'ospite.

Ogni qualvolta il familiare porterà ulteriori indumenti dovrà aver cura di consegnarli al personale per la compilazione della lista di consegna.

Trasporto in ambulanza

Il trasporto in ambulanza è gratuito solo in caso di urgenza.

In caso di visite specialistiche, di accertamenti diagnostici strumentali ed in caso di dimissioni ospedaliere il trasporto sarà a carico dell'ospite.

Le Residenze Socio Assistenziali (RSA)

Sono strutture residenziali destinate ad accogliere persone di età uguale o superiore a 65 anni in condizioni di non autosufficienza che non potendo più essere assistite a domicilio necessitano di un ricovero in una realtà in grado di offrire assistenza sanitaria, sociale e alberghiera.

Rsa Rodigo

E' una struttura che può accogliere 120 ospiti in regime di assistenza sanitaria con contributo a carico della Regione Lombardia oltre la retta alberghiera a carico dell'ospite.

Le camere per gli ospiti, a uno o due letti modernamente arredate con mobili in legno, si trovano ai piani superiori. Ogni stanza è dotata di letti con posizionamenti telecomandati, televisore, bagno e sistemi elettronici di chiamata. Ad ogni camera è annesso un ampio bagno idoneo per essere utilizzato anche da persone in carrozzina. Ogni piano è dotato di un luminoso soggiorno e sala da pranzo. In ciascun piano sono inoltre presenti una piccola cucina, l'ambulatorio e i locali per il bagno assistito degli ospiti non autosufficienti.

I piani sono collegati mediante due ascensori ed un montacarichi.

Rsa Villa Carpaneda

E' una struttura che può accogliere 73 ospiti in regime di assistenza sanitaria con contributo a carico della Regione Lombardia oltre la retta alberghiera a carico dell'ospite. Di questi posti letto 13 sono riservati al Nucleo Alzheimer.

A questi si aggiungono n°33 posti letto di RSA in solvenza (accreditati, ma non contrattualizzati).

Le camere a uno o due/tre letti sono modernamente arredate con mobili in legno. Ogni stanza è dotata di letti con posizionamenti telecomandati, televisore, bagno e sistemi elettronici di chiamata. Ogni camera è dotata di un ampio bagno idoneo per essere utilizzato anche da persone in carrozzina. Su ogni piano è dotato di un luminoso soggiorno e sala da pranzo. In ciascun piano sono inoltre presenti una tisaneria, l'ambulatorio medico e quello infermieristico e i locali per il bagno assistito adibito per gli ospiti non autosufficienti.

Nucleo Alzheimer

E' un reparto accreditato dalla Regione Lombardia per l'assistenza dei pazienti affetti da demenza, in particolare quelli con disturbi cognitivi e del comportamento e con mobilità conservata, non gestibili a domicilio.

Un'equipe di personale specializzato assicura quotidianamente a questi ospiti molteplici attività finalizzate principalmente ad assicurare un adeguato livello di cure specifiche nel trattamento dei disturbi cognitivi e di controllo dei disturbi del comportamento utilizzando metodiche riabilitative, farmacologiche ed educative atte a conseguire gli obiettivi più consoni ad ogni singolo paziente ed offrire l'assistenza più adeguata ai suoi bisogni.

L'ospite viene sottoposto ad una valutazione medica, infermieristica, fisioterapica ed educativa oltre che ad una determinazione degli strumenti tecnici, procedurali ed interpersonali che ne possono aiutare la residua autonomia.

Per informazioni circa il funzionamento del Nucleo è a disposizione l'Assistente Sociale

Rsa solvenza

Nel CSS sono presenti n°33 posti letto dedicati ai ricoveri in regime privatistico.

Il ricovero in regime di solvenza è rivolto prioritariamente a soggetti anziani con parziale o totale non autosufficienza, residenti nel territorio Lombardo, che si trovano, a causa di un evento straordinario, temporaneamente sprovvisti del supporto assistenziale necessario alla permanenza al domicilio, oppure i cui familiari per svariati motivi hanno la necessità di un supporto temporaneo nella gestione del proprio congiunto

Modalità di ricovero

L'accesso al reparto di RSA in regime di solvenza avviene previa presentazione, diretta o via fax 0376-650379, di richiesta di ricovero all'ufficio dell'Assistente Sociale della nostra Azienda.

La richiesta di ricovero prevede la compilazione della "Scheda di Accesso" scaricabile dal sito internet www.gruppogheron.it dell'Azienda.

Prestazioni non comprese e a carico dell'utente per chi inserito nel nucleo in solvenza:

- La fornitura di farmaci
- Il servizio di lavanderia e stireria, se richiesto, ha un costo giornaliero di € 2,63 più € 12,60. Nel caso di gestione autonoma del servizio di lavanderia, tutto ciò che compone il corredo, inclusa la bustina toeletta, dovrà essere contrassegnato dal familiare con marcatori per biancheria indelebili riportanti il cognome e nome dell'ospite.
- Per visite specialistiche e di controllo presso Aziende Ospedaliere, che necessitino di trasporto con ambulanza, si rende noto che le tariffe sono a carico dell'ospite e sono variabili a seconda delle Società. La struttura comunque usufruisce di un servizio di ambulanza a prezzi convenzionati

LA GIORNATA TIPO

Dalle ore 7.00 alle ore 8:30 Il risveglio

L' inizio della giornata è dedicato alla igiene personale ed alla cura della persona. Particolare attenzione viene prestata dal personale affinché l' ospite sia adeguatamente aiutato ad assolvere queste incombenze, garantendo nel contempo il mantenimento della sua autonomia.

Ore 8.30 la prima colazione

Servita in sala da pranzo. Agli ospiti allettati il servizio viene fornito in camera.

Ore 9:00 Il buongiorno

Il personale addetto all'animazione farà il giro dei piani per un primo saluto, per raccogliere informazioni e suggerimenti e per proporre le attività della giornata.

Dalle 9:45 alle 11:45 Le attività

Durante la mattina vengono proposte dalle educatrici attività di gruppo sui diversi piani: giochi motori, tombolate, cineforum, laboratori cognitivi, laboratori di cucito, laboratori creativi e manuali, karaoke e ascolto musicale. Per gli ospiti più compromessi si prediligono attività individuali.

Nel frattempo chi ha particolari problemi di salute potrà usufruire dei nostri servizi sanitari. Personale medico, infermieristico e fisioterapico è a disposizione degli ospiti per vigilare sul loro stato di salute.

Ore 11:45/12:00 Il pranzo

Viene servito nelle sale da pranzo o, per gli ospiti allettati, in camera.

Dalle ore 13:00 alle ore 15:00 Il Riposo

Terminato il pranzo gli ospiti possono sostare in soggiorno o ritirarsi a riposare nelle proprie camere.

Dalle ore 15:00 alle ore 16:00 Le Attività

Per gli ospiti in salone c'è la possibilità di partecipare a varie attività di intrattenimento.

Ore 16:00 La Merenda

Ore 18:00 La cena

Orari delle visite

I parenti e gli amici degli ospiti sono sempre benvenuti. Per loro la struttura è sempre aperta durante le ore diurne. Solo dalle ore 20 alle ore 8, per salvaguardare la tranquillità dei nostri ospiti, l'accesso alla residenza è permesso solo ai parenti di ospiti con particolari esigenze assistenziali e deve essere autorizzato dalla Direzione.

Le uscite

L'Ospite può assentarsi dalla Residenza previa autorizzazione del medico responsabile. Si raccomanda per i tempi di entrata ed uscita di tener conto degli orari di apertura della struttura e di erogazione dei servizi.

Costi e condizioni generali

Nella scheda allegata a questa Carta dei Servizi trovate l'indicazione delle rette praticate e dei costi delle prestazioni escluse dalla retta.

La fatturazione delle rette viene fatta mensilmente e fa riferimento al mese in corso e va saldata in via posticipata entro il giorno 10 del mese di riferimento.

Al momento dell'ingresso è previsto il versamento di un deposito cauzionale fruttifero di € 1.500,00. Gli interessi sono pari al tasso di interesse applicato al soggetto gestore da parte dell'istituto di credito depositario delle cauzioni fruttifere.

Sia nel caso di decesso che di dimissioni l'amministrazione garantirà la rimessa degli importi dovuti (storni di retta e deposito cauzionale) entro 30 giorni lavorativi.

In ottemperanza a quanto disposto dalla normativa fiscale ogni anno verrà rilasciato a tutti coloro che ne faranno richiesta un documento attestante la componente della retta relativa ai costi sanitari ed ai costi non sanitari, da utilizzare in sede di dichiarazione dei redditi.

La Direzione si riserva la facoltà di adeguare la retta giornaliera sulla base dell'aumento dell'indice ISTAT, dei maggiori oneri derivanti dagli aumenti contrattuali del personale, dei maggiori oneri dagli adeguamenti a normative nazionali e regionali dandone comunicazione per iscritto all'ospite almeno con trenta giorni di anticipo.

La Direzione declina ogni responsabilità su oggetti preziosi o denaro lasciato in consegna all'ospite.

E' prerogativa del Responsabile Sanitario, previa adeguata informazione alla famiglia dell'ospite, la possibilità di disporre spostamenti interni alla struttura qualora se ne ritenga l'opportunità per mutate condizioni cliniche dell'ospite onde assicurare una più adeguata assistenza.

Dimissioni.

La **dimissione programmata** viene concordata con i famigliari con un termine di preavviso di almeno 3 giorni.

Al momento dell'uscita viene consegnato all'ospite o ai suoi famigliari, oltre agli indumenti e agli effetti personali, la lettera di dimissione stilata dal medico di reparto, le copie di esami più recenti e i referti di visite specialistiche e tutte le necessarie indicazioni e chiarimenti richiesti.

Si precisa che l'inosservanza di predetto termine di preavviso determinerà un addebito a carico dell'ospite corrispondente alla retta giornaliera dovuta per tutti i giorni di mancato preavviso.

Alla Dimissione i famigliari sono tenuti a contattare gli uffici amministrativi per la restituzione dei documenti personali.

Il reparto di degenza è tenuto a restituire tutti i documenti personali sanitari consegnati all'ingresso.

Il Responsabile Sanitario si riserva la possibilità di dimettere d'autorità un ospite, qualora insorgano seri e comprovati motivi di incompatibilità con la struttura.

Nei casi di necessità vengono attivati contatti con strutture residenziali (RSA), Servizi Sociali di riferimento, Medici di Medicina Generale, servizi domiciliari e CEAD dell'ATS Territoriale

Per il rilascio di certificazioni di ricovero e di degenza o copia del fascicolo sanitario occorre rivolgersi agli uffici amministrativi.

In caso di assenza per ricovero ospedaliero o qualsiasi altro motivo:

- Dal 1° al 15° giorno di assenza deve essere corrisposto il 100% della retta giornaliera
- Dal 16° giorno in poi deve essere corrisposto il 65% della retta giornaliera

Decesso

In caso di decesso dell'ospite saranno contattati i familiari o le persone aventi diritto e la documentazione sanitaria verrà trasmessa ai competenti uffici ATS e comunali. I familiari sono tenuti al ritiro degli effetti personali in reparto.

E' compito dei famigliari contattare e scegliere l'impresa di pompe funebri di propria fiducia. Si precisa che l'organizzazione e le spese relative alle onoranze funebri sono totalmente a carico dei congiunti o, in mancanza di essi, dei Comuni che hanno sostenuto la retta di degenza.

Si garantisce il completo rispetto delle diverse convinzioni religiose.

In caso di decesso il nostro personale provvederà alla composizione della salma nella camera mortuaria.

Le esequie sono a carico dei famigliari che devono scegliere liberamente l'impresa di onoranze funebri a cui intendono affidare il servizio. A tal fine nella attigua sala d'attesa i famigliari troveranno un elenco telefonico della zona a disposizione per la consultazione (art. 33 Regolamento Reg. n. 6 del 9/11/04).

HOSPICE - UNITA' DI CURE PALLIATIVE

E' un luogo di accoglienza e ricovero per malati in fase avanzata e terminale di una malattia ad andamento irreversibile, un luogo ove trovare la massima attenzione non solo alle cure del corpo, mediante controllo del dolore e altri sintomi ma anche dello spirito.

Ha come obiettivo principale quello di accompagnare verso il traguardo finale la persona e la sua famiglia nel rispetto della dignità.

Principi e finalità delle cure palliative

Per "cure palliative" si intende l'insieme degli interventi terapeutici, ed assistenziali, rivolti sia alla persona malata, sia al suo nucleo familiare, finalizzati alla cura attiva e totale dei pazienti la cui malattia di base, caratterizzata da un'inarrestabile evoluzione e da una prognosi infausta, non risponde più a trattamenti specifici.

Il controllo di tutti i sintomi fisici, come per esempio il dolore cronico, deve essere combinato all'attenzione con i problemi sociali, psicologici e spirituali.

Le Cure Palliative affermano la vita e considerano la morte come un processo naturale, non l'anticipano né la posticipano.

Hospice e i suoi scopi

Gli obiettivi che la struttura Hospice si prefigge di raggiungere, possono essere brevemente riassunti secondo le seguenti finalità:

- Offrire un percorso di fine vita senza dolore.
- Permettere alla famiglia un sollievo temporaneo del carico assistenziale quando non sia in grado di sopportarlo.
- Permettere brevi ricoveri per pazienti in assistenza domiciliare per far fronte a situazioni acute di crisi o di difficile controllo dei sintomi.

Il nucleo Hospice è accreditato dalla Regione Lombardia e convenzionato con il Sistema Sanitario Regionale e il costo del ricovero è senza oneri per l'ospite e famigliari.

Dispone di 8 camere di degenza singole con divano letto per permettere la presenza continuativa di un parente. Tutte le camere di degenza sono dotate di bagno con supporti per disabili, televisore con lettore DVD e videoregistratore, frigorifero, telefono, sistemi elettronici di chiamata.

Lo spirito dell'Hospice è quello di offrire un luogo il più possibile simile all'ambiente familiare con la possibilità di personalizzare la propria stanza con oggetti e ricordi cari. Tale struttura è finalizzata anche all'aiuto dei familiari che potranno usufruire non solo del supporto psicologico e spirituale ma anche degli spazi dedicati a loro quali la cucinetta, il soggiorno, la cappella.

Accesso

L'accesso all'Hospice da parte dei familiari accompagnatori è libero nelle ore diurne (dalle 8.00 alle 20.00) mentre durante la visita medica i familiari dovranno stazionare nel soggiorno a piano terra.

Sono consentite visite nelle ore notturne previ accordi con gli operatori assegnati al Nucleo che provvederanno all'apertura del cancello d'ingresso.

E' possibile per un accompagnatore pernottare nella camera del proprio assistito.

Per informazioni sui servizi offerti si possono prendere contatti con l'Assistente Sociale.

Modalità di ricovero

L'Hospice ha sottoscritto con ASST di Mantova il patto di presa in carico, entrando a far parte della Rete Locale di Cure Palliative del distretto Ats Val Padana. L'equipe della ASST di Mantova, previa valutazione, individua il setting di cura idoneo.

Il ricovero avviene previa presentazione, diretta al reparto di Cure Palliative, di richiesta di ricovero formulata da:

- Medici di medicina generale,
- Medici ospedalieri e specialisti ambulatoriali
- Medici delle cure palliative domiciliari

La richiesta di ricovero prevede la compilazione della "Scheda di Accesso" scaricabile dal sito internet www.gruppogheron.it dell'Azienda.

Gli ingressi vengono regolamentati in base ad una graduatoria.

Alla disponibilità di un posto di degenza, sarà contattato il paziente o il familiare di riferimento.

Piano Assistenziale Individuale

L'attività di assistenza in Hospice si realizza con il coinvolgimento di tutte le figure professionali necessarie a rispondere ai bisogni che il paziente e il suo nucleo familiare attraverso la definizione di un Piano Assistenziale Individuale.

Prestazioni non comprese e a carico dell'utente

Il servizio di lavanderia e stireria, se richiesto, ha un costo giornaliero di € 2,63 più € 12,60 per l'etichettatura dei capi.

Nel caso di gestione autonoma del servizio di lavanderia, tutto ciò che compone il corredo, inclusa la bustina toeletta, dovrà essere contrassegnato dal familiare con marcatori per biancheria indelebili riportanti il cognome e nome dell'ospite.

Ogni qualvolta il familiare porti indumenti nuovi dovrà aver cura di consegnarli al personale per la compilazione della lista di consegna e successiva etichettatura

Per visite specialistiche e di controllo presso Aziende Ospedaliere, che necessitano di trasporto con ambulanza, si rende noto che le tariffe sono a carico dell'ospite e sono variabili a seconda delle Associazioni.

Interruzione del servizio di assistenza

L'interruzione momentanea o definitiva del ricovero si realizza nei casi in cui la condizione clinica del paziente si stabilizzi a tal punto da presentare un quadro clinico non compatibile con il percorso assistenziale in Hospice.

Supporto psicologico alla famiglia

Il servizio Hospice offre ai familiari degli ospiti un servizio di assistenza psicologica.

Costi e condizioni generali

Il costo del ricovero presso il reparto di Hospice è totalmente a carico del Servizio Sanitario Regionale. Nella scheda allegata a questa Carta dei Servizi trovate l'indicazione dei costi delle prestazioni escluse dalla retta.

Dimissioni.

Al momento della dimissione, viene consegnato all'ospite o ai suoi familiari, oltre agli indumenti e agli effetti personali, la lettera di dimissione stilata dal medico di reparto, le copie di esami più recenti e i referti di visite specialistiche e tutte le necessarie indicazioni e chiarimenti richiesti.

Alla Dimissione i familiari sono tenuti a contattare gli uffici amministrativi per la restituzione dei documenti personali.

Il reparto è tenuto a restituire tutti i documenti personali sanitari consegnati all'ingresso.

Per il rilascio di certificazioni di ricovero e di degenza o copia del fascicolo sanitario occorre rivolgersi agli uffici amministrativi.

Nei casi di necessità vengono attivati contatti con strutture residenziali (RSA), Servizi Sociali di riferimento, Medici di Medicina Generale, servizi domiciliari e CEAD dell'ATS Territoriale

Decesso

In caso di decesso dell'ospite saranno contattati i familiari o le persone aventi diritto e la documentazione sanitaria verrà trasmessa ai competenti uffici ATS e comunali. I familiari sono tenuti al ritiro degli effetti personali in reparto.

E' compito dei famigliari contattare e scegliere liberamente l'impresa di pompe funebri di propria fiducia. Nell'attigua sala d'attesa i famigliari troveranno un elenco telefonico della zona a disposizione per la consultazione (art. 33 Regolamento Reg. n. 6 del 9/11/04).

Si precisa che l'organizzazione e le spese relative alle onoranze funebri sono totalmente a carico dei congiunti o, in mancanza di essi, dei Comuni che hanno sostenuto la retta di degenza.

Si garantisce il completo rispetto delle diverse convinzioni religiose.

In caso di decesso il nostro personale provvederà alla composizione della salma.

CURE INTERMEDIE

E' un reparto di 20 posti letto i cui costi di degenza sono totalmente a carico del Servizio Sanitario Regionale.

Lo scopo delle cure intermedie è quello di garantire la continuità assistenziale e l'integrazione tra ospedale e territorio attraverso prestazioni diagnostico-terapeutiche, riabilitative e socioriabilitative.

Per informazioni circa il funzionamento del Servizio e sue caratteristiche rivolgersi all'Assistente Sociale

L'utenza che può usufruire di ricovero in questo reparto deve rientrare in uno dei seguenti profili:

Profilo 1 – utenti con prevalente esigenza assistenziale.

Profilo 2 – utenti che evidenziano esigenza di supporto assistenziale accompagnato a interventi di riattivazione e recupero funzionale.

Profilo 3 – utenti con prevalente esigenza di supporto assistenziale accompagnato ad interventi di riattivazione e recupero funzionale e media esigenza di supporto clinico.

Profilo 4 – utenti con esigenze di elevato supporto assistenziale, della riattivazione e recupero funzionale e clinico (presenza importante di comorbilità).

Profilo 5 – utenti affetti da demenza già diagnosticata, con disturbi del comportamento in atto, con elevata necessità di supporto nell'area assistenziale, della riattivazione, del recupero funzionale, clinica e sociale e con necessità di figure professionali specifiche.

Modalità di ricovero

Per l'accesso alle cure intermedie, i soggetti abilitati sono:

- Medico ospedaliero,
- MMG,
- Medico di unità d'offerta sociosanitaria

Il ricovero nel reparto di cure intermedie avviene previa presentazione, diretta o via fax 0376/650379 di richiesta di ricovero. La richiesta di ricovero prevede la compilazione della "Scheda di Accesso" da ritirare presso l'ufficio dell'Assistente Sociale o scaricabile dal sito internet www.gruppogheron.it dell'Azienda. Il profilo inizialmente definito dal medico inviante deve essere confermato o modificato dal medico del servizio accettante entro 10 giorni, sulla base delle valutazioni condotte con la batteria standard di scale individuate per tutti gli erogatori in modo uniforme.

Modalità operative

Caratteristica della riabilitazione in ambito geriatrico è la necessità di graduare l'intensità dell'intervento riabilitativo tenendo conto della fragilità dell'anziano, ponendo particolare attenzione alle varie dimensioni sanitaria e funzionale

Il servizio di assistenza è commisurato al profilo assegnato alla persona da parte di un'equipe

Prestazioni non comprese e a carico dell'utente

Il servizio di lavanderia e stireria, se richiesto, ha un costo giornaliero € 2,63 più € 12,60, per l'etichettatura dei capi.

Nel caso di gestione autonoma del servizio di lavanderia, tutto ciò che compone il corredo, inclusa la bustina toeletta, dovrà essere contrassegnato dal famigliare con marcatori per biancheria indelebili riportanti il cognome e nome dell'ospite.

Ogni qualvolta il famigliare porti indumenti nuovi dovrà aver cura di consegnarli al personale per la compilazione della lista di consegna e successiva etichettatura

Per visite specialistiche e di controllo presso Aziende Ospedaliere, che necessitino di trasporto con ambulanza, si rende noto che le tariffe sono a carico dell'ospite e sono variabili a seconda delle Associazioni.

LA GIORNATA TIPO

Dalle ore 7.00 alle ore 8.30 Il risveglio

L' inizio della giornata è dedicato alla igiene personale ed alla cura della persona. Particolare attenzione viene prestata dal personale affinché l'ospite sia adeguatamente aiutato ad assolvere queste incombenze, garantendo nel contempo il mantenimento della sua autonomia.

Ore 8.30 la prima colazione

Servita in sala da pranzo. Agli ospiti allettati il servizio viene fornito in camera.

Ore 9:00 Il buongiorno

Il personale addetto all'animazione farà il giro per un primo saluto, per raccogliere informazioni e suggerimenti e per proporre le attività della giornata.

Dalle 9:45 alle 11:45 Le attività

Durante la mattina vengono proposte da parte delle educatrici attività di gruppo ed individuali mentre il personale medico, infermieristico e fisioterapico si occuperà del vostro stato di salute.

Ore 11:45/12:00 Il pranzo

Viene servito nelle sale da pranzo o, per gli ospiti allettati, in camera.

Dalle ore 13:00 alle ore 15:00 Il Riposo

Terminato il pranzo gli ospiti possono sostare in soggiorno o ritirarsi a riposare nelle proprie camere.

Dalle ore 15:00 alle ore 16:00 Le Attività

Per gli ospiti in salone c'è la possibilità di partecipare a varie attività di intrattenimento o riabilitative

Ore 16:00 La Merenda

Ore 18:00 La cena

Orario visite

L'orario delle visite, consigliato per favorire l'organizzazione di reparto, è fissato dalle 08.00 alle 20.00. Nelle ore notturne è possibile, in casi di criticità clinica, che un familiare o persona cara al degente, rimanga in reparto previa autorizzazione del medico responsabile del reparto.

Dimissione

La dimissione viene programmata e comunicata ai famigliari almeno tre giorni prima della stessa. Al momento della dimissione vengono rilasciate: una relazione clinica a cura del medico di reparto, schede di dimissione compilate da infermiere, fisioterapista, contenenti informazioni e suggerimenti per il proseguimento dell'assistenza dell'ospite al domicilio. Nei casi di necessità vengono attivati contatti con strutture residenziali (RSA), Servizi Sociali di riferimento, Medici di Medicina Generale, servizi domiciliari e CEAD dell'ATS Territoriale. Per il rilascio di certificazioni di ricovero e di degenza occorre rivolgersi all'Ufficio Amministrativo.

In caso di invio in ospedale se l'ospite non rientra entro la mezzanotte viene considerato dimesso.

Decesso

In caso di decesso dell'ospite saranno contattati i familiari o le persone aventi diritto e la documentazione sanitaria verrà trasmessa ai competenti uffici ATS e comunali. I familiari sono tenuti al ritiro degli effetti personali in reparto.

E' compito dei famigliari contattare e scegliere l'impresa di pompe funebri di propria fiducia. A tal fine nella attigua sala d'attesa i famigliari troveranno un elenco telefonico della zona a disposizione per la consultazione (art. 33 Regolamento Reg. n. 6 del 9/11/04).

Si precisa che l'organizzazione e le spese relative alle onoranze funebri sono totalmente a carico dei congiunti o, in mancanza di essi, dei Comuni che hanno sostenuto la retta di degenza.

Si garantisce il completo rispetto delle diverse convinzioni religiose.

In caso di decesso il nostro personale provvederà alla composizione della salma.

CENTRO DIURNO INTEGRATO (CDI)

Il CDI accoglie anziani con compromissione parziale dell'autosufficienza e con necessità assistenziali che superano la capacità del solo intervento domiciliare, ma che non richiedono il ricovero in una struttura di tipo residenziale. Il CDI si pone l'obiettivo di evitare o comunque ritardare il ricovero presso strutture residenziali, di mantenere il più a lungo possibile la persona all'interno del proprio nucleo familiare fornendo un reale supporto nelle attività della vita quotidiana mediante l'offerta di assistenza qualificata ed interventi sanitari complementari. Il servizio si prefigge inoltre l'obiettivo di creare occasioni di incontro e partecipazione, onde favorire la vita di relazione ed allievare le condizioni di solitudine e di isolamento.

Modello Assistenziale

L'assistenza è concepita all'interno di un progetto denominato PROGETTO e PIANO ASSISTENZIALE INDIVIDUALIZZATO (P.I./PAI), che viene redatto dall'equipe multi-professionale (medico, infermiere, educatore, fisioterapista, ausiliario socio assistenziale) che ha in cura l'ospite. Il PAI quindi riassume in un unico progetto la molteplicità degli interventi sull'ospite unendo in modo organico le componenti sanitarie (terapie farmacologiche, trattamenti fisioterapici, alimentazione, ausili) e quelle socio assistenziali (attività di animazione ed esigenze quotidiane). Il PI e il conseguente PAI è soggetto a revisione periodica, almeno semestrale, ed è oggetto di condivisione con la famiglia.

L'assistenza si basa sull'appropriatezza delle cure, sul dialogo, sulla collaborazione del personale con la famiglia, sulla gestione multidisciplinare dell'ospite, sulla flessibilità delle cure in base alle variazioni cliniche, sulla creazione di un ambiente il più possibile accogliente e familiare.

Vengono inoltre garantite terapie riabilitative sia individuali che di gruppo e fisioterapia strumentale su prescrizione specialistica.

Il medico intrattiene rapporti con il medico curante e con la famiglia per l'ottimizzazione dei risultati.

Modalità di ricovero

L'accesso al reparto CDI avviene previa presentazione, diretta o via fax 0376-650379, di richiesta di ricovero all'ufficio dell'Assistente Sociale della nostra Azienda. La richiesta di ricovero prevede la compilazione della "Scheda di Accesso" e la scheda clinica informativa compilata dal medico curante oltre alla scheda di valutazione interna

Possono formulare richiesta di ricovero:

- Utenti o familiari o aventi diritto, amministratori di sostegno, tutori.

In caso di parità del punteggio di gravità ottenuto mediante la compilazione delle schede sopra citate si terrà conto della data di presentazione della domanda

Orario visite

Il centro Diurno integrato è in funzione tutto l'anno dalle ore 7,30 alle ore 19,30 dal lunedì al sabato (con esclusione delle festività infrasettimanali).

LA GIORNATA TIPO

Mattino

Accoglienza e prima colazione, attività di animazione in piccolo gruppo, cura ed igiene della persona, fisioterapia di gruppo ed individuale, pranzo con menù variato, diete personalizzate, somministrazione terapia.

Pomeriggio

Riposo, possibilità di saletta TV con musica, biblioteca, riviste e quotidiani locali, merenda, animazione medio e grande gruppo, somministrazione terapie, cura ed igiene della persona, fisioterapia individuale, cena con menù variato e diete personalizzate.
Rientro a domicilio

Servizi Erogati

All'interno del CDI viene erogata assistenza medica, infermieristica e alla persona: assistenza fisioterapica e attività di animazione.

Il servizio di assistenza è commisurato al grado di autonomia e di dipendenza della persona da parte di un'equipe multidisciplinare in ottemperanza a quanto stabilito con apposite procedure aziendali.

Corredo indumenti

Un cambio per il bagno o varie necessita composto da:

- 1 canottiera
- 1 paio di mutande
- 1 maglietta intima
- 1 pantalone o gonna
- Camicia o maglione secondo stagione
- E' escluso dalla retta giornaliera il servizio di lavanderia degli indumenti.

Costi e condizioni generale

Nella scheda allegata a questa Carta dei Servizi trovate l'indicazione delle rette praticate e dei costi delle prestazioni escluse dalla retta.

La fatturazione delle rette viene fatta mensilmente e fa riferimento al mese in corso e va saldata posticipatamente entro il giorno 10 del mese successivo tramite bonifico bancario, assegno o SDD (ex RID). Nel caso di dimissioni l'amministrazione garantirà la rimessa degli importi dovuti (storni di retta) entro 30 giorni lavorativi. In ottemperanza a quanto disposto dalla normativa fiscale ogni anno verrà rilasciato a tutti coloro che ne faranno richiesta un documento attestante la componente della retta relativa ai costi sanitari ed ai costi non sanitari, da utilizzare in sede di dichiarazione dei redditi.

Al momento dell'ingresso è previsto il versamento di un deposito cauzionale di 200 euro. Gli interessi sono pari al tasso di interesse applicato al soggetto gestore da parte dell'istituto di credito depositario delle cauzioni fruttifere.

In caso di dimissioni volontarie dell'ospite si richiede un preavviso di 15 giorni. In caso contrario verranno trattenuti 15 giorni di retta. In caso di mancato pagamento nei termini stabiliti sopra, l'Ospite e/o il Terzo è / sono tenuto / tenuti a corrispondere gli interessi di ritardo pagamento nella misura del 5%. Comunque, in caso di mancato pagamento entro 60 giorni dalla scadenza, il contratto si intende risolto di diritto e l'Ospite ha l'obbligo di sospendere la frequenza del CDI, fatti salvi eventuali accordi con la Direzione o il diritto dell'Ente di agire presso le competenti sedi per il recupero dei crediti stessi. La Direzione declina ogni responsabilità su oggetti preziosi o denaro lasciato in consegna all'ospite. Nell'eventualità che le condizioni fisiche o mentali dell'ospite si modificano in modo da diventare incompatibili con le caratteristiche assistenziali di questo CDI, la Direzione provvederà a darne comunicazione al familiare di riferimento affinché disponga per il suo trasferimento in idonea struttura.

All'ingresso verrà assegnato un box personalizzato per la biancheria sporca, ove gli operatori convoglieranno gli indumenti.

Dimissione

La dimissione programmata viene concordata con i familiari con un termine di preavviso di 3 giorni. Al momento della dimissione vengono rilasciate: una relazione clinica a cura del medico di reparto, schede di dimissione compilate dall'infermiere, fisioterapista, contenenti informazioni e suggerimenti per il proseguimento dell'assistenza dell'ospite al domicilio.

Per il rilascio di certificazioni di ricovero e di degenza occorre rivolgersi all'Ufficio Amministrativo.

RSA APERTA

È un innovativo progetto promosso da Regione Lombardia che si rivolge alle persone con Demenza certificata o anziani non autosufficienti di età pari o superiore a 75 anni, riconosciuti invalidi civili al 100% che dispongono di un care giver.

La domanda deve essere presentata presso l'ufficio dell'Assistente Sociale del CSS Villa Carpaneda ed è scaricabile sul sito dell'azienda: www.gruppogheron.it.

Per ulteriori informazioni si può contattare l'assistente sociale del CSS al n° di tel.0376-650201

Requisiti di accesso:

Demenza certificata e anziani non autosufficienti con età superiore ai 75 anni con un punteggio di Barthel modificato compreso fra lo 0 e i 24 punti, indipendentemente dal livello di stress del care giver.

La misura non può essere attivata se l'utente sta usufruendo già di altre misure o servizi.

Modalità di presa in carico.

Una volta consegnata la domanda presso la struttura, il medico responsabile, entro 5 giorni, valuta l'appropriatezza della richiesta. In caso di idoneità alla misura entro dieci giorni l'equipe multidisciplinare esce al domicilio per valutare l'utente e da lì predisporre (entro 30 giorni) il Progetto Individuale e successivo PAI, che determinerà il pacchetto prestazionale da erogare.

Per ogni utente beneficiario della misura dovrà essere predisposto un fascicolo informatizzato semplificato.

Modello assistenziale:

Gli interventi erogati dipendono dal progetto individuale predisposto. Possono essere erogate prestazioni di tipo infermieristico, fisioterapico, assistenziale, educativo/ricreativo individualmente al domicilio o di gruppo presso il CDI della struttura. Possono essere anche predisposti ricoveri di sollievo, presso la struttura, di breve durata.

Sospensioni ed interruzioni:

La presa in carico può essere sospesa o chiusa in caso di

- Interruzione momentanea inferiore a 15 giorni, non si determina la sospensione della presa in carico
- In caso di sospensioni superiori ai 15 giorni ne determinano la rivalutazione da parte dell'equipe assistenziale per la presa in carico
- In caso di interruzioni per svariati motivi, superiori ai 30 giorni, prevedono la chiusura della presa in carico e successiva richiesta di poter avere la riattivazione della misura (con presentazione di domanda di accesso)
- L'inserimento dell'utente in altre unità d'offerta determina la chiusura della presa in carico in regime di RSA Aperta

RIABILITAZIONE AMBULATORIALE

Il servizio riabilitativo ambulatoriale è collocato nel parco del CSS al primo piano dell'edificio in cui è situato il CDI. Nel suo interno sono presenti: l'ambulatorio medico, sale per prestazioni e palestra, oltre la sala d'attesa.

La riabilitazione in regime ambulatoriale è rivolta a persone con disabilità multiple e/o cronicizzate che necessitano di terapie riabilitative continue, per le quali non vi sia richiesta di un ricovero in struttura.

Al servizio riabilitativo in regime di convenzione possono accedere soltanto pazienti residenti nella provincia di Mantova, senza limiti di età e con patologia NEUROLOGICA ed ORTOPEDICA, di qualsivoglia entità dando la priorità di accesso ai pazienti post acuti.

Al servizio riabilitativo in regime di convenzione possono accedere anche minori con DISTURBI EVOLUTIVI DEL LINGUAGGIO in quanto in struttura è presente il servizio di logopedia, attivabile su prescrizione del responsabile del servizio.

Informazioni generali

Un equipe di personale specializzato è a disposizione dell'utenza svolgendo svariate attività con lo scopo di garantire:

- Adeguato livello di cure
- Controllo dei disturbi del comportamento
- Miglioramento /recupero dello stato funzionale e dell'autonomia personale

L'orario di apertura della riabilitazione ambulatoriale è dalle 8.30 alle 13.30 e dalle 14.30 alle 18.00. Per ulteriori informazioni rivolgersi all'Assistente Sociale, al n°0376-650201 o alla reception.

Modalità di accesso

Per poter accedere al servizio l'utente deve essere in possesso della richiesta medica e i soggetti abilitati alla prescrizione sono:

Medico di Medicina Generale che deve rilasciare impegnativa su ricettario regionale per visita specialistica,

Medico specialista di una struttura di ricovero e cura autorizzata all'emissione di prescrizioni per il SSR;

Al servizio possono accedere le seguenti tipologie di utenti:

- Utenti affetti da disabilità complesse (interessanti più segmenti e/o organi e/o apparati) di recente insorgenza e modificabili a seguito di intervento riabilitativo che richiedono un progetto individuale e i relativi programmi attuativi con l'intervento di una o più professionalità (team interprofessionale), con il controllo del fisiatra o dello specialista di riferimento.
- Utenti affetti da menomazioni/disabilità segmentarie e/o transitorie, modificabili e emendabili sulla base di un programma terapeutico riabilitativo.
- Utenti affetti da disabilità a lento recupero o da disabilità inemendabili stabilizzate o a lenta evoluzione presi in carico tramite un progetto riabilitativo a lungo termine.

L'utente, dopo aver chiamato al 0376-650201 e aver fissato la data della prima visita, si deve presentare allo sportello della reception del CSS per il versamento del ticket.

Il pagamento del ticket può avvenire in contanti o mediante POS.

L'utente partecipa alla spesa per le prestazioni riabilitative con le seguenti modalità:

- Pagando il ticket per la visita fisiatrica, se espressamente prescritta dal MMG;
- Se la prescrizione riguarda Trattamenti Riabilitativi Ambulatoriali l'utente contribuisce pagando il ticket per l'intero ciclo di trattamenti previsto.
- Nella quota versata sono compresi i trattamenti riabilitativi previsti da normativa e rimangono esclusi i seguenti: Tecar terapia, Massoterapia distrettuale riflessogena, trazione scheletrica, irradiazione infrarosso e ionoforesi (tali prestazioni seguono il tariffario interno).

Modello Assistenziale

Alla presa in carico dell'utente viene formulato un:

- Progetto Individuale (P.I.) elaborato dall'équipe di cura, che tiene conto in maniera globale dei bisogni e delle preferenze dell'utente, delle sue disabilità ed abilità residue e recuperabili. Tale piano definisce gli obiettivi da raggiungere, nonché le linee generali di intervento, i tempi previsti, le azioni e le condizioni necessarie al raggiungimento dei risultati;
- Progetto assistenziale individuale (P.A.I.) nel quale vengono definiti specificatamente, in attuazione del P.I., le aree di intervento specifiche, gli obiettivi immediati ed a breve termine, i tempi e le modalità di erogazione degli interventi, gli operatori e la verifica degli interventi.

L'assistenza medica e infermieristica è garantita durante le ore di apertura dell'ambulatorio.

Per ogni ospite viene redatto un fascicolo sanitario, contenente indicatori sociali, anamnesi medica, infermieristica e funzionale; P.I. e P.A.I., diario integrato compilato dal medico e altri professionisti che intervengono sull'utente.

Intervento riabilitativo

Il servizio di riabilitazione ambulatoriale è coordinato da un medico fisiatra. Il programma di riabilitazione ha l'obiettivo non solo di recuperare lo stato funzionale compromesso da uno o più eventi patologici, ma altresì di dare al paziente il massimo grado possibile di autonomia in relazione alle limitazioni imposte dalla sua patologia.

Dimissione

Al termine del ciclo di cura, il medico predispose una relazione sui programmi attuati e i risultati raggiunti.

All'interessato verrà consegnato:

- Relazione clinica in busta chiusa;
- Recapito del medico della struttura a cui potrà rivolgersi in caso di necessità;
- Documentazione clinica personale portata.

INFORMAZIONI GENERALI

L'AMMINISTRATORE DI SOSTEGNO

Fondamentale importanza per tutte quelle persone che per effetto di una menomazione sia fisica che psichica si trovano nell'impossibilità di provvedere, anche in via temporanea, ai propri interessi e che non hanno la piena autonomia nella vita quotidiana, è la nomina dell'Amministratore di Sostegno, figura che viene nominata dal Giudice tutelare del tribunale di zona e che ha la funzione di aiutare l'anziano nella gestione amministrativa dei propri beni ed inoltre, se autorizzato, ad esprimere il consenso informato sugli atti medici e sulle terapie.

La struttura promuove e favorisce la procedura per la nomina di tale figura, mettendo a disposizione tutte le necessarie informazioni e documentazioni.

IL CONSENSO INFORMATO

Il consenso informato ha lo scopo di rendere partecipe l'ospite degli effetti e dei possibili rischi legati agli interventi terapeutici a cui si intende sottoporlo e a farne quindi un soggetto attivo nel processo decisionale sulle cure e/o sugli esami che lo riguardano. Il medico ha quindi il compito di comunicare in modo chiaro e comprensibile all'ospite o agli aventi diritto tutte le informazioni necessarie per aiutarlo ad esprimere in modo libero e responsabile la propria volontà nei riguardi delle cure a cui si intende sottoporlo raccogliendolo anche in forma scritta nei casi previsti dalla normativa. Le informazioni saranno il più possibile complete e riguarderanno i seguenti punti:

la spiegazione delle condizioni cliniche che riguardano gli esami clinici e le cure proposte, il loro scopo, le loro complicanze od effetti collaterali, i benefici previsti, le eventuali procedure alternative con i loro rischi e benefici, il diritto del paziente a rifiutare esami e/o cure senza che questo comprometta il suo diritto a ripensarci o ad essere curato e assistito in altri modi.

TUTELA DELLA PRIVACY

Il Centro Socio Sanitario "Villa Carpaneda" raccoglie i dati personali degli ospiti, dei loro famigliari o amministratori di sostegno al fine di provvedere alle necessità della gestione amministrativa e alla cura dell'ospite. Alcuni dati vengono anche trasmessi all'ATS e alla Regione Lombardia per ottemperare agli obblighi di legge. Tutte le informazioni raccolte vengono trattate nel rispetto della legge sulla Privacy secondo il GDPR 679 del 2016. I dati relativi alla salute dell'ospite sono oggetto di comunicazione all'interno delle strutture al personale dipendente che necessita di conoscerli in relazione alla propria mansione per dar corso all'erogazione dei servizi assistenziali, di cura e di riabilitazione.

Tutti gli operatori socio-sanitari sono vincolati dal segreto d'ufficio ed impegnati a garantire la privacy dell'ospite. Titolare del trattamento della banca dati è il responsabile del Centro. Responsabile del trattamento dei dati sanitari è il Responsabile Sanitario.

RICHIESTA COPIE DEL FASCICOLO SANITARIO E DI ALTRI DOCUMENTI SANITARI

La copia della documentazione clinica può essere rilasciata non prima del giorno di dimissione, entro il più breve tempo possibile, e comunque entro il termine massimo di 30 giorni decorrenti dal giorno di ricevimento della richiesta.

La copia del fascicolo sanitario può essere richiesta direttamente all'ufficio amministrativo della struttura compilando l'apposito modulo, oppure tramite posta o a mezzo fax allegando fotocopia di documento di riconoscimento del sottoscrittore. Tutte le richieste dovranno essere autorizzate dal Responsabile Sanitario, prima di procedere alla stampa.

La copia del fascicolo sanitario dell'ospite viene rilasciata ai seguenti aventi diritto:

- 1 – All'ospite che la richiede e ritira personalmente
- 2 - A persona diversa dal titolare del documento dietro presentazione di una delega sottoscritta con allegata copia fotostatica di un documento di identità del sottoscrittore.
- 3 – All'ospite stesso qualora la richiesta sia stata inoltrata da persona diversa.
- 4 - Ai legittimi eredi o testamentari o legittimari, così come previsti dagli artt. 536 e ss c.c.
- 5 - Al curatore di paziente inabilitato, previa esibizione di documentazione probatoria e dichiarazione sostitutiva dell'atto di notorietà da cui risulti lo status di curatore.
- 7 - All'amministratore di sostegno (legge n. 6 del 9.1.2004) previa esibizione di un documento probatorio (copia decreto di nomina del Giudice tutelare).

Il costo (*con iva inclusa*) varia a seconda del numero dei fogli, più spese postali nel caso di spedizione:

Numero di fogli	Consegna allo sportello	Contributo spese postali
Da 1 a 17	Euro 5,80	Euro 4,95
Da 18 a 40	Euro 12,80	Euro 5,35
Da 41 a 80	Euro 20,80	Euro 7,35
Da 81 a 150	Euro 28,80	Euro 7,35
Da 151 ed oltre	Euro 36,15	Euro 7,35

IL CODICE ETICO

Il Centro Socio Sanitario "Villa Carpaneda", allo scopo di definire con chiarezza e trasparenza l'insieme dei valori a cui la nostra azione vuole ispirarsi per raggiungere i propri fini istituzionali, ha adottato un Codice Etico che viene esposto nella bacheca di struttura.

CARTA DEI DIRITTI DELL'ANZIANO (DGR N. 7/7435 del 14/12/2001)

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 vedere 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 sociale, se non lesive dei diritti altrui, anche quando esse dovessero apparire in contrasto con i 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 "deriderle", senza per questo venire meno all'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 permettano 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 dov'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 per la riabilitazione.

QUESTIONARIO PER LA RILEVAZIONE DEL GRADO DI SODDISFAZIONE DEGLI OSPITI/FAMIGLIARI DEL CSS VILLA CARPANEDA

ETA' DELL'OSPITE	anni.....		
SESSO	<input type="checkbox"/> maschio	<input type="checkbox"/> femmina	
VIVE NELLA RESIDENZA DA:	<input type="checkbox"/> meno di 6 mesi	<input type="checkbox"/> da 6 mesi a 2 anni	
	<input type="checkbox"/> più di 2 anni	<input type="checkbox"/> più di 4 anni	
INDICARE LA PERSONA CHE COMPILA IL PRESENTE QUESTIONARIO	<input type="checkbox"/> ospite	<input type="checkbox"/> familiare	
	Specificare:		
	<input type="checkbox"/> coniuge		
	<input type="checkbox"/> figlio/figlia		
	<input type="checkbox"/> nipote		
	<input type="checkbox"/> altro		
1. E' SODDISFATTO DELL'ACCOGLIENZA E DELLE INFORMAZIONI RICEVUTE IN RESIDENZA?			
<input type="checkbox"/> molto <input type="checkbox"/> abbastanza <input type="checkbox"/> poco <input type="checkbox"/> molto poco			
◊ carta dei servizi (indicazioni in merito ai servizi disponibili e alle modalità per usufruirne)			
<input type="checkbox"/> molto <input type="checkbox"/> abbastanza <input type="checkbox"/> poco <input type="checkbox"/> molto poco			
◊ orari di apertura al pubblico degli uffici amministrativi e accessibilità alle informazioni			
<input type="checkbox"/> molto <input type="checkbox"/> abbastanza <input type="checkbox"/> poco <input type="checkbox"/> molto poco			
2. E' SODDISFATTO DELL'AMBIENTE E DELLE STRUTTURE PRESENTI IN RESIDENZA?			
◊ ambienti comuni: aspetto, comodità, temperatura, ventilazione, luminosità			
<input type="checkbox"/> molto <input type="checkbox"/> abbastanza <input type="checkbox"/> poco <input type="checkbox"/> molto poco			
◊ camera personale: comodità, dimensione, arredo, temperatura, luminosità			
<input type="checkbox"/> molto <input type="checkbox"/> abbastanza <input type="checkbox"/> poco <input type="checkbox"/> molto poco			
3. E' SODDISFATTO DELLA CURA DEDICATA AD IGIENE PERSONALE E PULIZIA AMBIENTI?			
◊ cura dedicata all'igiene personale			
<input type="checkbox"/> molto <input type="checkbox"/> abbastanza <input type="checkbox"/> poco <input type="checkbox"/> molto poco			
◊ pulizia dei servizi igienici e degli ambienti			
<input type="checkbox"/> molto <input type="checkbox"/> abbastanza <input type="checkbox"/> poco <input type="checkbox"/> molto poco			
4. E' SODDISFATTO DEL SERVIZIO DI RISTORAZIONE?			
◊ qualità dei pasti			
<input type="checkbox"/> molto <input type="checkbox"/> abbastanza <input type="checkbox"/> poco <input type="checkbox"/> molto poco			

◊ quantità dei pasti
<input type="checkbox"/> molto <input type="checkbox"/> abbastanza <input type="checkbox"/> poco <input type="checkbox"/> molto poco
◊ varietà nel menu
<input type="checkbox"/> molto <input type="checkbox"/> abbastanza <input type="checkbox"/> poco <input type="checkbox"/> molto poco
◊ possibilità di modificare i cibi in presenza di disturbi di masticazione, di deglutizione o per i suoi problemi di salute
<input type="checkbox"/> molto <input type="checkbox"/> abbastanza <input type="checkbox"/> poco <input type="checkbox"/> molto poco
5. E' SODDISFATTO DEL SERVIZIO DI LAVANDERIA?
<input type="checkbox"/> molto <input type="checkbox"/> abbastanza <input type="checkbox"/> poco <input type="checkbox"/> molto poco
6. E' SODDISFATTO DELL'ORGANIZZAZIONE DEGLI ORARI IN RESIDENZA?
◊ orari apertura alle visite
<input type="checkbox"/> molto <input type="checkbox"/> abbastanza <input type="checkbox"/> poco <input type="checkbox"/> molto poco
◊ orari pasti
<input type="checkbox"/> molto <input type="checkbox"/> abbastanza <input type="checkbox"/> poco <input type="checkbox"/> molto poco
◊ orari sonno/veglia
<input type="checkbox"/> molto <input type="checkbox"/> abbastanza <input type="checkbox"/> poco <input type="checkbox"/> molto poco
7. E' SODDISFATTO DELLA CORTESIA, PROFESSIONALITA' E SOLLECITUDINE DEL PERSONALE ASSISTENZIALE?
◊ personale ausiliario
<input type="checkbox"/> molto <input type="checkbox"/> abbastanza <input type="checkbox"/> poco <input type="checkbox"/> molto poco
◊ infermieri
<input type="checkbox"/> molto <input type="checkbox"/> abbastanza <input type="checkbox"/> poco <input type="checkbox"/> molto poco
◊ personale medico
<input type="checkbox"/> molto <input type="checkbox"/> abbastanza <input type="checkbox"/> poco <input type="checkbox"/> molto poco
◊ fisioterapisti
<input type="checkbox"/> molto <input type="checkbox"/> abbastanza <input type="checkbox"/> poco <input type="checkbox"/> molto poco
◊ animatori
<input type="checkbox"/> molto <input type="checkbox"/> abbastanza <input type="checkbox"/> poco <input type="checkbox"/> molto poco
8. SI SENTE COINVOLTO NEL PROGRAMMA DI ASSISTENZA INDIVIDUALE (PAI)?
<input type="checkbox"/> molto <input type="checkbox"/> abbastanza <input type="checkbox"/> poco <input type="checkbox"/> molto poco
9. E' SODDISFATTO DELLE ATTIVITA' DI ANIMAZIONE?
<input type="checkbox"/> molto <input type="checkbox"/> abbastanza <input type="checkbox"/> poco <input type="checkbox"/> molto poco
10. E' SODDISFATTO DELLE ATTIVITA' DI FISIOTERAPIA?
<input type="checkbox"/> molto <input type="checkbox"/> abbastanza <input type="checkbox"/> poco <input type="checkbox"/> molto poco
11. E' SODDISFATTO DEL RISPETTO DELL'INTIMITA' E DELLA PRIVACY?
<input type="checkbox"/> molto <input type="checkbox"/> abbastanza <input type="checkbox"/> poco <input type="checkbox"/> molto poco

QUESTIONARIO PER LA RILEVAZIONE DEL GRADO DI SODDISFAZIONE per UTENTI DELL'AMBULATORIO FISIOTERAPICO

ETA' DELL'OSPITE		anni
SESSO	<input type="checkbox"/> maschio	<input type="checkbox"/> femmina
INDICARE LA PERSONA CHE COMPILA IL PRESENTE QUESTIONARIO	<input type="checkbox"/> ospite	<input type="checkbox"/> familiare
	Specificare:	
	<input type="checkbox"/> coniuge	
	<input type="checkbox"/> figlio/figlia	
	<input type="checkbox"/> nipote	
	<input type="checkbox"/> altro	
1. E' SODDISFATTO DELL'ACCOGLIENZA E DELLE INFORMAZIONI RICEVUTE ?		
<input type="checkbox"/> molto <input type="checkbox"/> abbastanza <input type="checkbox"/> poco <input type="checkbox"/> molto poco		
◇ carta dei servizi (indicazioni in merito ai servizi disponibili e alle modalità per usufruirne)		
<input type="checkbox"/> molto <input type="checkbox"/> abbastanza <input type="checkbox"/> poco <input type="checkbox"/> molto poco		
◇ orari di apertura al pubblico degli uffici amministrativi e accessibilità alle informazioni		
<input type="checkbox"/> molto <input type="checkbox"/> abbastanza <input type="checkbox"/> poco <input type="checkbox"/> molto poco		
2. E' SODDISFATTO DELL'AMBIENTE?		
◇ ambienti comuni: aspetto, comodità, temperatura, ventilazione, luminosità		
<input type="checkbox"/> molto <input type="checkbox"/> abbastanza <input type="checkbox"/> poco <input type="checkbox"/> molto poco		
◇ palestra e sale prestazionali: comodità, dimensione, arredo, temperatura, luminosità		
<input type="checkbox"/> molto <input type="checkbox"/> abbastanza <input type="checkbox"/> poco <input type="checkbox"/> molto poco		
3. E' SODDISFATTO DELLA PULIZIA DEGLI AMBIENTI?		
<input type="checkbox"/> molto <input type="checkbox"/> abbastanza <input type="checkbox"/> poco <input type="checkbox"/> molto poco		
4. E' SODDISFATTO DELL'ORGANIZZAZIONE DEGLI ORARI DELL'AMBULATORIO DI FISIOTERAPIA?		
◇ orari apertura degli uffici amministrativi		
<input type="checkbox"/> molto <input type="checkbox"/> abbastanza <input type="checkbox"/> poco <input type="checkbox"/> molto poco		
◇ orari dei trattamenti fisioterapici		
<input type="checkbox"/> molto <input type="checkbox"/> abbastanza <input type="checkbox"/> poco <input type="checkbox"/> molto poco		

5. E' SODDISFATTO DELLA CORTESIA, PROFESSIONALITA' E SOLLECITUDINE DEL PERSONALE ASSISTENZIALE?
◇ personale ausiliario
<input type="checkbox"/> molto <input type="checkbox"/> abbastanza <input type="checkbox"/> poco <input type="checkbox"/> molto poco
◇ infermieri
<input type="checkbox"/> molto <input type="checkbox"/> abbastanza <input type="checkbox"/> poco <input type="checkbox"/> molto poco
◇ personale medico
<input type="checkbox"/> molto <input type="checkbox"/> abbastanza <input type="checkbox"/> poco <input type="checkbox"/> molto poco
◇ fisioterapisti
<input type="checkbox"/> molto <input type="checkbox"/> abbastanza <input type="checkbox"/> poco <input type="checkbox"/> molto poco
◇ animatori
<input type="checkbox"/> molto <input type="checkbox"/> abbastanza <input type="checkbox"/> poco <input type="checkbox"/> molto poco
6. SI SENTE COINVOLTO NEL PROGRAMMA RIABILITATIVO INDIVIDUALE IMPOSTATO PER LEI?
<input type="checkbox"/> molto <input type="checkbox"/> abbastanza <input type="checkbox"/> poco <input type="checkbox"/> molto poco
7. E' SODDISFATTO DELLE ATTIVITA' DI FISIOTERAPIA?
<input type="checkbox"/> molto <input type="checkbox"/> abbastanza <input type="checkbox"/> poco <input type="checkbox"/> molto poco
8. E' SODDISFATTO DEL RISPETTO DELL'INTIMITA' E DELLA PRIVACY?
<input type="checkbox"/> molto <input type="checkbox"/> abbastanza <input type="checkbox"/> poco <input type="checkbox"/> molto poco

**QUESTIONARIO PER LA RILEVAZIONE DEL GRADO DI SODDISFAZIONE DEGLI
 OSPITI/FAMIGLIARI DELL'HOSPICE DEL CSS VILLA CARPANEDA**

ETA' DELL'OSPITE	anni.....
SESSO	<input type="checkbox"/> maschio <input type="checkbox"/> femmina
INDICARE LA PERSONA CHE COMPILA IL PRESENTE QUESTIONARIO	
<input type="checkbox"/> ospite <input type="checkbox"/> familiare	
Specificare: <input type="checkbox"/> coniuge <input type="checkbox"/> figlio/figlia <input type="checkbox"/> nipote <input type="checkbox"/> altro.....	
1. E' SODDISFATTO DELL'ACCOGLIENZA E DELLE INFORMAZIONI RICEVUTE IN RESIDENZA?	
<input type="checkbox"/> molto <input type="checkbox"/> abbastanza <input type="checkbox"/> poco <input type="checkbox"/> molto poco	
2. L'AIUTO CHE HA DATO L'HOSPICE E' STATO:	
<input type="checkbox"/> molto <input type="checkbox"/> abbastanza <input type="checkbox"/> poco <input type="checkbox"/> molto poco	
3. E' SODDISFATTO DELLA CORTESIA, PROFESSIONALITA' E SOLLECITUDINE DEL PERSONALE ASSISTENZIALE?	
◇ personale ausiliario	
<input type="checkbox"/> molto <input type="checkbox"/> abbastanza <input type="checkbox"/> poco <input type="checkbox"/> molto poco	
◇ infermieri	
<input type="checkbox"/> molto <input type="checkbox"/> abbastanza <input type="checkbox"/> poco <input type="checkbox"/> molto poco	
◇ personale medico	
<input type="checkbox"/> molto <input type="checkbox"/> abbastanza <input type="checkbox"/> poco <input type="checkbox"/> molto poco	
◇ psicologo	
<input type="checkbox"/> molto <input type="checkbox"/> abbastanza <input type="checkbox"/> poco <input type="checkbox"/> molto poco	
◇ volontari	
<input type="checkbox"/> molto <input type="checkbox"/> abbastanza <input type="checkbox"/> poco <input type="checkbox"/> molto poco	

4. E' SODDISFATTO DEL CLIMA CHE C'E' IN REPARTO
<input type="checkbox"/> molto <input type="checkbox"/> abbastanza <input type="checkbox"/> poco <input type="checkbox"/> molto poco
5. E' SODDISFATTO DELLE CURE ED ATTENZIONI?
<input type="checkbox"/> molto <input type="checkbox"/> abbastanza <input type="checkbox"/> poco <input type="checkbox"/> molto poco
6. E' SODDISFATTO DELLA CAMERA E DELLA SISTEMAZIONE?
<input type="checkbox"/> molto <input type="checkbox"/> abbastanza <input type="checkbox"/> poco <input type="checkbox"/> molto poco
7. E' SODDISFATTO DELLA CURA DEDICATA AD IGIENE PERSONALE E PULIZIA AMBIENTI?
◇ cura dedicata all'igiene personale
<input type="checkbox"/> molto <input type="checkbox"/> abbastanza <input type="checkbox"/> poco <input type="checkbox"/> molto poco
◇ pulizia dei servizi igienici e degli ambienti
<input type="checkbox"/> molto <input type="checkbox"/> abbastanza <input type="checkbox"/> poco <input type="checkbox"/> molto poco
8. E' SODDISFATTO DEL SERVIZIO DI RISTORAZIONE?
◇ qualità dei pasti
<input type="checkbox"/> molto <input type="checkbox"/> abbastanza <input type="checkbox"/> poco <input type="checkbox"/> molto poco
◇ quantità dei pasti
<input type="checkbox"/> molto <input type="checkbox"/> abbastanza <input type="checkbox"/> poco <input type="checkbox"/> molto poco
◇ varietà nel menu
<input type="checkbox"/> molto <input type="checkbox"/> abbastanza <input type="checkbox"/> poco <input type="checkbox"/> molto poco
9. E' SODDISFATTO DEGLI ORARI DI VISITA?
<input type="checkbox"/> molto <input type="checkbox"/> abbastanza <input type="checkbox"/> poco <input type="checkbox"/> molto poco
10. E' SODDISFATTO DI POTER USUFRUIRE DI SOSTEGNO SPIRITUALE?
<input type="checkbox"/> molto <input type="checkbox"/> abbastanza <input type="checkbox"/> poco <input type="checkbox"/> molto poco
11. E' SODDISFATTO DEL RISPETTO DELL'INTIMITA' E DELLA PRIVACY?
<input type="checkbox"/> molto <input type="checkbox"/> abbastanza <input type="checkbox"/> poco <input type="checkbox"/> molto poco

12. Sponga, se lo desidera, le Sue osservazioni ed i Suoi suggerimenti
13. Cosa ha apprezzato maggiormente?
14. Quali cose considera negative?



Gestione: Gruppo Gheron s.r.l
 Sede legale: Archimede,57 - Milano
 Sede Amm.: Via Cagnoni, 23- Voghera
 Tel. 0383369494 fax 0383361798
 E mail: info@gruppogheron.it
 C.F./P.I. 01574550339

PROSPETTO RETTE GIORNALIERE

RSA RODIGO e CARPANEDA	CAMERA DOPPIA	€ 56,00
	CAMERA SINGOLA	€ 69,00
	NUCLEO ALZHEIMER	€ 58,00
RSA CARPANEDA SOLVENZA	CAMERA DOPPIA	€ 75,00
	CAMERA SINGOLA	€ 80,00
CDI		€ 27,00
	Trasporto A/R	€ 5,50
CURE INTERMEDIE	A totale carico Servizio Sanitario Regionale	
HOSPICE	A totale carico Servizio Sanitario Regionale	
SERVIZIO DI RIABILITAZIONE AMBULATORIALE	Il Servizio è a carico del SSR, l'utente partecipa alla spesa con il versamento di un ticket qualora non esente	

SERVIZI A PAGAMENTO

Servizio di parrucchiera

- Taglio € 9.00
- Piegia € 9.50
- Taglio e piega € 16.00
- Colore € 15.00
- Permanente € 20.00
- Shampoo € 5.00
- Taglio uomo € 8.00

Servizio di Podologia € 20.00

Servizio di lavanderia per biancheria personale: 2,63 + 12,60 se necessaria l'etichettatura. Sono esclusi la RSA e NA

Servizio di trasporto in ambulanza a cura di un operatore convenzionato:

- Diritto di chiamata € 25,00
- € 0.60 al Km, con partenza dal CSS
- Fermo macchina € 20.00 all'ora

In caso di disponibilità dei famigliari ad accompagnare il proprio congiunto ad effettuare visite specialistiche, il CSS mette a disposizione un operatore al costo di **€ 20,80 all'ora**.

MODULO PER SEGNALAZIONI E SUGGERIMENTI

Il/la sottoscritto/a	
Residente in via	
Telefono	In qualità (grado di parentela)
Dell'Ospite Sig./ra	Accolto presso la sezione:

Desidera evidenziare alla Direzione Generale dell'Azienda (esprimere l'oggetto della segnalazione):

Desidera comunicare alla Direzione che (esprimere eventuali suggerimenti):

Ai sensi del GDPR 679/2016 autorizza l'Azienda al trattamento dei dati personali di cui sopra

Data	Firma
------	-------

Il presente modulo va inserito nella cassetta portalettere collocata all'ingresso dell'ufficio del Servizio Sociale (URP).

L'Assistente Sociale si impegna a fornire riscontro in merito alle segnalazioni

Entro tre giorni dalla data di ricezione del modulo.