CARTA DEI SERVIZI

Gestione Gruppo Gheron s.r.l

Sede legale via Archimede,57

-Milano-

Edizione N°1 del 13.06.2022

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 il CSS Villa Carpaneda ha diritto di essere trattata in modo equanime. Il CSS 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

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

Il CSS 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

Il CSS 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 delle attività amministrative.

4. Principio di continuità

Il CSS Villa Carpaneda si impegna ad assicurare all'ospite la continuità e regolarità delle cure sia nel tempo che fra i diversi livelli e ambiti di erogazione dell'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

Il CSS 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 del CSS 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 il CSS Villa Carpaneda si impegna a favorire l'accesso alle informazioni e a migliorare il servizio in termini di tempestività e di correttezza dei comportamenti, nel rispetto della vigente normativa in materia di Privacy e tutela dei dati.

7. Riservatezza

Il CSS 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, il Regolamento UE 2016/679 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.
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 l'esigenza di formare una Società in grado di dare risposte più complete ed integrate in campo socio sanitario, presso strutture assistenziali di Enti Pubblici e privati, che hanno sempre più necessità di personale qualificato e dell'appoggio di una 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 in diverse regioni: Lombardia, Piemonte e Liguria.
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 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.

Tutto ciò in accordo con i più recenti orientamenti che riconoscono il processo dell'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 visione 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

Il Centro Socio Sanitario Villa Carpaneda è 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

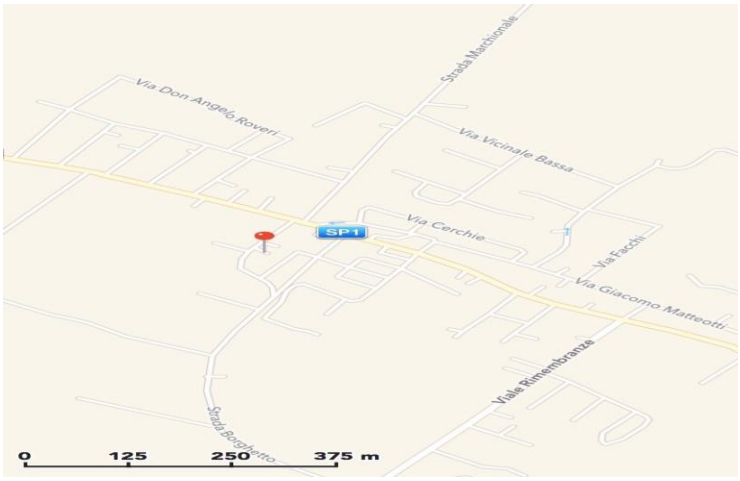
Il **Centro Socio Sanitario "Villa Carpaneda"** si trova a Rodigo (MN) in Via Cantarana, 25.

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

È 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 49 posti letto
  Nucleo Assistenziale Alzheimer n°24 posti letto
  Solventi n°33 posti letto
- **Hospice** n°8 posti letto
- **CDI (Centro Diurno Integrato)** n°20 posti
- **Riabilitazione Ambulatoriale**
- **Cure Intermedie** n°20 posti letto
- **RSA aperta** con l'erogazione di voucher forniti dalle ATS

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.
Una volta inviata la documentazione necessaria, viene formulata una lista d'attesa tenendo in considerazione:

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

La Valutazione dei requisiti di ingresso viene fatta dalla rete di Cure palliative mediante la compilazione della scheda di identificazione del bisogno e riconfermata successivamente dal medico responsabile di nucleo.

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 della lista d'attesa: Riabilitazione Ambulatoriale

L'utente, munito di impegnativa rossa rilasciata dal MMG con la richiesta di prima visita fisiatrica, può presentarsi direttamente presso lo sportello di Reception della struttura o contattare il n° 0376-650201 per la prenotazione della visita stessa. Il medico fisiatra dopo la visita formulerà un progetto riabilitativo individuale, determinando il tipo di intervento riabilitativo da attuare e i tempi per l'accesso ai trattamenti, se trattasi di urgenza. In caso contrario, sarà cura del referente del servizio di fisioterapia, inserirlo nella lista da attesa.

Nell'eventualità di rifiuto da parte dell'utente della prima data utile di inizio trattamenti, lo stesso sarà richiamato una seconda volta (in quanto la prescrizione dello specialista, su ricetta rossa, ha validità di un anno) per essere inserito nel ciclo riabilitativo.

Difronte ad un secondo 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 e relativa risposta, entro tre giorni lavorativi.
- 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 ed altro. 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 degli utenti, individuando le risorse sociali - sanitarie e di volontariato del territorio, per una buona continuità assistenziale dello stesso al domicilio.
- 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 disabilità 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.
  L'Amministratore di Sostegno viene nominato dal Giudice tutelare del tribunale di zona ed 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 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, distribuito una volta all'anno, o secondo procedura interna, 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 vengono così somministrati:

- **Ai famigliari degli ospiti della RSA, NA e CDI** saranno 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 saranno consegnati all'atto della stipula del contratto d'ingresso e dovranno essere imbucati, una volta compilati, nell'apposita cassetta ubicata all'interno dei suddetti reparti o presso la reception.

- **Agli ospiti di RSA (escluso il nucleo solventi), NA e CDI**: saranno 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
- **Ai famigliari della Rsa Solvenza**: il questionario viene consegnato nel momento dell'ingresso, durante la stipula del contratto
- **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 somministrarlo.

La elaborazione dei dati avverrà entro il mese di dicembre da parte dell'Assistente Sociale e seguirà, entro lo stesso mese, l'analisi di quanto emerso da parte della commissione composta da: Direttore Gestionale, Responsabile Sanitario, Assistente Sociale, Coordinatori e Responsabili dei Servizi. La relazione finale verrà inviata all'ATS di riferimento e i dati varranno affissi nei nuclei e bacheca aziendale.
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, dislocati sui piani, attivi sei giorni su sette, nei quali si svolgono attività: Pet-Therapy, arte terapia, attività ricreative, cucito, fotografia, disegno e altro. Oltre alle attività suddette sono previste uscite accompagnate degli utenti ad eventi o manifestazioni presenti sul territorio.

4. Servizio di ristorazione

Lo stato nutrizionale degli Ospiti è da sempre stato 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 ricorda anche che non è possibile tenere in camera alimenti, bevande e dolciumi.

Per il rispetto delle norme igieniche e della privacy degli Ospiti è vietato soffermarsi durante l'orario dei pasti, salvo in casi particolari, su indicazione 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) Pasta o riso in bianco Minestrina Piatto unico (dieta semiliquida)	Piatto del giorno (2) Carne bianche (lesse o a vapore) Carni macinate Formaggi a richiesta	Verdura cotta Verdura cotta (macinata) Verdura cruda (2volte settimana) Purea di patate	Frutta fresca Frullato di frutta Omogeneizzato frutta Mousse di frutta Yogurt, gelato e budino a richiesta

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

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 stracciatella

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 sciroppata

5.*Servizi alla persona*
Sono garantiti i seguenti servizi:

- **Servizio medico.** L'assistenza medica di base è garantita da un gruppo di medici, assunti in regime di libera professione o dipendenti, presenti 24/24. Gli orari di ricevimento dei medici sono affissi sulla bacheca all'ingresso della struttura.
- **Servizio infermieristico**
- **Servizio di Fisioterapia e Riabilitazione sia** per utenti interni che esterni
- **Servizio tutelare**
- **Servizio di guardaroba e lavanderia** interno dotato di procedure industriali di lavaggio e stiratura della biancheria e del vestiario dell'ospite. Il servizio provvede anche all'etichettatura degli indumenti, se necessario. Tale Servizio è incluso nella retta per i Nuclei RSA (ad eccezione degli utenti accolti in regime di solvenza) e Nucleo Alzheimer; mentre è a pagamento per tutti gli utenti accolti nelle altre tipologie di unità d'offerta presenti presso il centro. Il tariffario con i costi del servizio è allegato al presente documento o esposto in bacheca, all'ingresso della struttura.
- S**ervizio di parrucchiere**, svolto da personale qualificato in apposito locale, di cui ogni ospite può avvalersi. Il tariffario con i costi delle varie prestazioni è allegato al presente documento o esposto in bacheca, all'ingresso della struttura.
- **Servizio di podologia** svolto da personale qualificato in modo programmato secondo necessità ravvisata dall'Ospite e dal personale sanitario. Il tariffario con i costi del servizio è allegato al presente documento o esposto in bacheca, all'ingresso
- **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
- **Servizio di Segretariato Sociale:** Gli uffici amministrativi nell'ambito delle rispettive competenze sono a disposizione degli Ospiti e dei loro familiari per le informazioni relative ai procedimenti amministrativi interni dell'Ente. Il disbrigo di eventuali adempimenti di carattere amministrativo che coinvolgano altre Amministrazioni Pubbliche sarà garantito per gli Ospiti non in grado di attendervi personalmente o mediante loro familiari

6. 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 e i servizi presenti. La consulta è composta principalmente da famigliari e ospiti.

7. EQUIPE

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

Tutto il personale, che deve essere munito di cartellino identificativo con 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.

8. Modalità di ricovero

L'accesso ai nuclei presenti nel Centro avviene previa presentazione, all' ufficio dell'Assistente Sociale, della richiesta di ricovero, direttamente o via fax 0376-650379

9. 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 e il consenso al trattamento dei dati secondo normativa vigente
- 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, al personale amministrativo, 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.

10. 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.

11. Servizi Erogati e attrezzature presenti

In accordo con quanto richiesto dalla DGR della Regione Lombardia n. 7435/2001 agli ospiti devono essere erogati i servizi di medicina di base, i farmaci, presidi per l'incontinenza, tutto il materiale sanitario occorrente, oltre all' assistenza medica, infermieristica, 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.
La nostra struttura è dotata di ecografo, 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, e uno spazio per attività multisensoriali.
Il Centro si è dotato di un Fascicolo informatizzato dove vengono raccolti tutti i dati legati alle attività clinico assistenziale, terapeutiche e riabilitative eseguite all'utente.
Inoltre è stato inserito un software specifico per la riabilitazione cognitiva con lo scopo di ritardare il decadimento cognitivo.

12. 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.

13. 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 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 di 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 di Regione Lombardia oltre la retta alberghiera a carico dell'ospite. Di questi posti letto, 24 sono riservati al Nucleo Alzheimer.
A questi si aggiungono n°33 posti letto di RSA in regime di 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

Nucleo accreditato da Regione Lombardia per l'assistenza a soggetti che, a causa di un decadimento cognitivo di grado moderato e severo, presentino significativi disturbi comportamentali, non gestibili al domicilio.

È possibile anche effettuare ricoveri di sollievo per la famiglia, con lo scopo di correggere i disturbi comportamentali di recente insorgenza.

Un'equipe di personale specializzato assicura un adeguato livello di cure specifiche nel trattamento dei disturbi cognitivi e contenimento dei disturbi comportamentali utilizzando metodiche riabilitative, farmacologiche e non, ed educative atte a conseguire gli obiettivi più consoni ad ogni singolo utente.

Per maggiori informazioni circa il funzionamento del Nucleo, è a disposizione l'Assistente Sociale della struttura.

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, 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 ai nuclei avviene previa presentazione, diretta o via fax 0376-650379, della 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

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 famigliare 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 o dal medico responsabile del nucleo

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 dimissione, 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 utili.
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 comprovarti motivi di incompatibilità con la struttura.
Nei casi di particolari necessità, l'assistente sociale con il medico responsabile del nucleo, avviano dei percorsi di continuità assistenziale con altre strutture residenziali (RSA), Servizi Sociali di riferimento, Medici di Medicina Generale, servizi domiciliari e CEAD dell'ATS Territoriale al fine di garantire le cure necessarie

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.
Si garantisce il completo rispetto delle diverse convinzioni religiose.
In caso di decesso il nostro personale provvederà alla composizione della salma presso la camera mortuaria.
Le esequie sono a carico dei famigliari che devono scegliere liberamente l'impresa di onoranze funebri a cui intendono affidare il servizio, o in assenza di essi dei Comuni che sostengono la spesa della retta di degenza. A tal proposito 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 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 più 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 presentano, 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 famigliare con marcatori per biancheria indelebili riportando 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.

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 con la degenza in Hospice.

Supporto psicologico alla famiglia

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

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 dei servizi esclusi dal rimborso regionale.

Dimissioni

La dimissione viene programmata e comunicata ai famigliari almeno tre giorni prima della stessa

Al momento della dimissione, 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.
Alla Dimissione i famigliari 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 particolari necessità, l'assistente sociale con il medico responsabile del nucleo, avviano dei percorsi di continuità assistenziale con altre strutture residenziali (RSA), Servizi Sociali di riferimento, Medici di Medicina Generale, servizi domiciliari e CEAD dell'ATS Territoriale al fine di garantire le cure necessarie.

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.
Si precisa che l'organizzazione, la scelta dell'impresa 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. 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 garantisce il completo rispetto delle diverse convinzioni religiose.
In caso di decesso il nostro personale provvederà alla composizione della salma.

CURE INTERMEDIE

E' un nucleo 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 dalla presa in carico, 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 famigliare 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, per la struttura, 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.
Si precisa che l'organizzazione, la scelta dell'impresa 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. 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 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 famigliare fornendo un reale supporto nelle attività della vita quotidiana mediante l'offerta di assistenza qualificata ed interventi sanitari complementari. Il servizio si prefigge 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, della richiesta di ricovero all' ufficio dell'Assistente Sociale della nostra Azienda. La richiesta di ricovero prevede la compilazione, da parte del MMG, della "Scheda di Accesso" e la scheda clinica informativa.

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 la 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 ritardato 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 modifichino in modo da diventare incompatibili con le caratteristiche assistenziali di questo CDI, la Direzione provvederà a darne comunicazione al famigliare 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 concordato con i famigliari 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

E' 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

Possono accedere alla misura utenti con:

- Demenza certificata
- Anziani non autosufficienti con età superiore ai 75 anni con u n 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 una valutazione iniziale dell'utente e predispone (entro 30 giorni) il Progetto Individuale e successivo PAI, che determinerà il pacchetto prestazionale da erogare.

Per ogni utente beneficiario della misura, Regione Lombardia, assegna un voucher di 4.000 € (da riparametrare in base al periodo di presa in carico).

Per ogni utente preso in carico, 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 se le condizioni cliniche risultano essere modificate
- 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

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 un servizio di logopedia, attivabile su prescrizione.

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 al n°0376-650201 e chiedere del referente del servizio.

Modalità di accesso
Per poter accedere al servizio, l'utente deve essere in possesso della richiesta medica.
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 contati 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 predispone 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 GPDR 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.

REGOLAMENTO AZIENDALE

Il Centro Socio Sanitario Villa Carpaneda si avvale di un Regolamento, contenente disposizioni applicabili ai lavoratori, facendo riferimento alle vigenti normative, con lo scopo di migliorare il clima organizzativo, ridurre i conflitti, migliorare la qualità dei servizi erogati, salvaguardare il patrimonio strutturale dell'azienda stessa e tutelare i gli operatori stessi.

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.
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 DIPENDENTI

Età_____ Sesso M □ F □ Anni di servizio_____

Prima Parte: CARATTERISTICHE DELL'ORGANIZZAZIONE

1. Gli obiettivi dell'organizzazione del suo nucleo/servizio sono ben chiari?

Per niente Poco Abbastanza Molto

2. Le attività da svolgere sono ben definite?

Per niente Poco Abbastanza Molto

3. I piani di lavoro sono dettagliati e chiari?

Per niente Poco Abbastanza Molto

4. I carichi di lavoro sono ben distribuiti?

Per niente Poco Abbastanza Molto

5. L'organizzazione le mette a disposizione tutti gli strumenti per svolgere al meglio il suo lavoro?

Per niente Poco Abbastanza Molto

Suggerimenti e Note per migliorare i punti sopra elencati

_____

_____

_____

Seconda Parte: COMUNICAZIONE

1. Le informazioni che riceve per svolgere al meglio il suo lavoro sono chiare?

   Per niente Poco Abbastanza Molto

2. La comunicazione fra i vari livelli è adeguata?

   Per niente Poco Abbastanza Molto

3. Le procedure e i protocolli che le vengono trasmessi sono chiari e di facile applicazione?

   Per niente Poco Abbastanza Molto

4. Le criticità che emergono, durante lo svolgimento dei suo compiti, vengono affrontate in equipe?

   Per niente Poco Abbastanza Molto

5. I suoi superiori si fanno carico delle criticità segnalate e supportano nel trovare soluzioni?

   Per niente Poco Abbastanza Molto

Suggerimenti e Note per migliorare i punti sopra elencati

_____

_____

_____

QUESTIONARIO PER LA RILEVAZIONE DEL GRADO DI SODDISFAZIONE FAMIGLIARI
CENTRO DIURNO INTEGRATO

Età_____ Sesso M □ F □ Rodigo_____

1. **Com'è venuto a conoscenza del nostro centro :**
   □ Pubblicità □ Medico di medicina generale □ Internet
   □ Passaparola □ Altro Specificare_____

2. **E' soddisfatto delle informazioni ricevute in merito ai servizi e all'organizzazione del nucleo**?

□ molto □ abbastanza □ poco □ per niente

3. **Valuta buona la professionalità, cortesia e sollecitudine del personale che si occupa del suo congiunto?**

□ molto □ abbastanza □ poco □ per niente

4. **Vengono soddisfate e accolte le richieste del suo congiunto, dal personale che lo assiste?**

□ molto □ abbastanza □ poco □ per niente

5. **E' soddisfatto dei menù, della variazione di cibi proposti durante i pasti?**

□ molto □ abbastanza □ poco □ per niente

6. **E' soddisfatto del servizio di animazione?**

□ molto □ abbastanza □ poco □ per niente

7. **E' soddisfatto delle attività, programmi proposti dal servizio di animazione al suo congiunto?**

□ molto □ abbastanza □ poco □ per niente

8. **E' soddisfatto del servizio di fisioterapia?**

□ molto □ abbastanza □ poco □ per niente

9. **Ritiene utile il servizio di trasporto messo a disposizione dal centro**?

□ molto □ abbastanza □ poco □ per niente

10. **E' soddisfatto delle fasce orarie di apertura del Centro?**

□ molto □ abbastanza □ poco □ per niente

11. A suo avviso, le sarebbe utile se il centro offrisse anche il pasto serale (cena) al proprio congiunto?

□ molto □ abbastanza □ poco □ per niente

12. A suo avviso le sarebbe utile se il centro fosse aperto anche di sabato e domenica?

□ molto □ abbastanza □ poco □ per niente

13. Ritiene soddisfacente le possibilità contrattuali (adesione alle attività a full time, a giorni alterni e latro) offerte dal centro ?

□ molto □ abbastanza □ poco □ per niente

14. Ritiene che il clima nella residenza sia sereno, accogliente e/o famigliare

□ molto □ abbastanza □ poco □ per niente

Suggerimenti

_____

_____

_____

La ringraziamo per la sua attenzione nel rispondere al presente questionario.

QUESTIONARIO PER LA RILEVAZIONE DEL GRADO DI SODDISFAZIONE FAMIGLIARI
CURE INTERMEDIE

Età_____ Sesso M □ F □ Rodigo_____

1. **Com'è venuto a conoscenza del nostro centro :**

□ Pubblicità □ Medico di medicina generale □ Internet
□ Passaparola □Altro Specificare_____

2. **E' soddisfatto dell'accoglienza ricevuta**:

□ molto □ abbastanza □ poco □ per niente

3. **E' soddisfatto delle informazioni ricevute in merito ai servizi presenti in struttura**:

□ molto □ abbastanza □ poco □ per niente

4. **E' soddisfatto degli ambienti e degli spazi presenti nella struttura**:

□ molto □ abbastanza □ poco □ per niente

5. **E' soddisfatto dell'igiene e pulizia degli ambienti**:

□ molto □ abbastanza □ poco □ per niente

6. **Valuta buona la professionalità, cortesia e sollecitudine del personale**

□ molto □ abbastanza □ poco □ per niente

7. **E' stato coinvolto ed informato in merito al programma riabilitativo pianificato per il proprio congiunto**

□ molto □ abbastanza □ poco □ per niente

8. **E' soddisfatto del servizio di fisioterapia**

□ molto □ abbastanza □ poco □ per niente

9. **E’ soddisfatto dei risultati ottenuti dal proprio congiunto**

□ molto □ abbastanza □ poco □ per niente

10. **E’ soddisfatto del servizio di ristorazione**:

□ molto □ abbastanza □ poco □ per niente

11. **E’ soddisfatto degli orari in cui vengono distribuiti ai pasti**

□ molto □ abbastanza □ poco □ per niente

12. **E’ soddisfatto nel complesso dei servizi presenti nella struttura**:

□ molto □ abbastanza □ poco □ per niente

13. **E’ soddisfatto degli orari di apertura della struttura**:

□ molto □ abbastanza □ poco □ per niente

14. **Consiglierebbe la struttura a un suo conoscente**

□ molto □ abbastanza □ poco □ per niente

15. **Ritiene che il clima nella struttura sia sereno e accogliente**

□ molto □ abbastanza □ poco □ per niente

Suggerimenti

_____

_____

_____

La ringraziamo per la sua attenzione nel rispondere

QUESTIONARIO PER LA RILEVAZIONE DEL GRADO DI SODDISFAZIONE FAMIGLIARI HOSPICE

Età_____ Sesso M □ F □

Grado di parentela _____ Rodigo li,_____

1. **Com'è venuto a conoscenza del nostro centro:**
   □ Pubblicità □ Medico di medicina generale □ Internet
   □ Passaparola □Altro Specificare_____
2. **E' soddisfatto dell'accoglienza ricevuta**?
   □ molto □ abbastanza □ poco □ per niente
3. **E' soddisfatto dei servizi e degli ambienti presenti?**
   □ molto □ abbastanza □ poco □ per niente
4. **E' soddisfatto dell'igiene e pulizia dei vari ambienti?**
   □ molto □ abbastanza □ poco □ per niente
5. **Valuta buona la professionalità, cortesia e sollecitudine del personale**?
   □ molto □ abbastanza □ poco □ per niente
6. **Ritiene buono il supporto ricevuto in questo momento?**
   □ molto □ abbastanza □ poco □ per niente
7. **Vengono soddisfate e accolte le sue richieste, dal personale che assiste il suo congiunto**
   □ molto □ abbastanza □ poco □ per niente
8. **E' soddisfatto del supporto psicologico ricevuto**?
   □ molto □ abbastanza □ poco □ per niente

9. **E’ stato informato e coinvolto nel percorso terapeutico impostato per il suo congiunto?**

□ molto □ abbastanza □ poco □ per niente

10. **Ritiene che il clima nella struttura sia sereno, accogliente e/o famigliare**

□ molto □ abbastanza □ poco □ per niente

Suggerimenti

_____

_____

_____

La ringraziamo per la sua attenzione nel rispondere

QUESTIONARIO PER LA RILEVAZIONE DEL GRADO DI SODDISFAZIONE FAMIGLIARI RESIDENZA

Età_____ Sesso M □ F □ Nucleo Appartenenza congiunto_____

Grado di parentela _____ Rodigo li,_____

1. **Com'è venuto a conoscenza del nostro centro:**

   □ Pubblicità □ Medico di medicina generale □ Internet
   □ Passaparola □ Altro Specificare_____

2. **E' soddisfatto dell'accoglienza dimostrata**

   □ molto □ abbastanza □ poco □ per niente

3. **E' soddisfatto delle informazioni ricevute in merito ai servizi presenti e all'organizzazione della struttura**

   □ molto □ abbastanza □ poco □ per niente

4. **Valuta buona la professionalità, cortesia e sollecitudine del personale**?

   □ molto □ abbastanza □ poco □ per niente

5. **Ritiene buona la comunicazione con il personale che assiste il suo congiunto?**

   □ molto □ abbastanza □ poco □ per niente

6. **Il personale è gentile e cortese con lei e il suo congiunto?**

   □ molto □ abbastanza □ poco □ per niente

7. **E' soddisfatto del servizio di ristorazione**?

   □ molto □ abbastanza □ poco □ per niente

8. **E' soddisfatto dei menù, della variazione di cibi proposti?**

   □ molto □ abbastanza □ poco □ per niente

9. Valuta positivo,di fiducia, il rapporto che ha instaurato con l'equipe che gestice il suo congiunto?

□ molto □ abbastanza □ poco □ per niente

10. Ritiene che il clima nella residenza sia sereno, accogliente e/o famigliare?

□ molto □ abbastanza □ poco □ per niente

Suggerimenti

_____

_____

_____

La ringraziamo per la sua attenzione nel rispondere

QUESTIONARIO PER LA RILEVAZIONE DEL GRADO DI SODDISFAZIONE UTENTI
CENTRO DIURNO INTEGRATO

Età_____ Sesso M □ F □ Rodigo_____

1. **Com'è venuto a conoscenza del nostro centro :**

□ Pubblicità □ Medico di medicina generale □ Internet
□ Passaparola □ Altro Specificare_____

2. **E' soddisfatto dell'accoglienza ricevuta**:

□ molto □ abbastanza □ poco □ per niente

3. **E' soddisfatto delle informazioni ricevute**:

□ molto □ abbastanza □ poco □ per niente

4. **E' soddisfatto degli ambienti in cui è stato accolto**:

□ molto □ abbastanza □ poco □ per niente

5. **E' soddisfatto dell'igiene degli ambienti in cui è stato accolto**:

□ molto □ abbastanza □ poco □ per niente

6. **Valuta buona la professionalità, cortesia e sollecitudine del personale**

□ molto □ abbastanza □ poco □ per niente

7. **Si sente ascoltato dal personale che lo assiste**

□ molto □ abbastanza □ poco □ per niente

8. **Vengono soddisfate e accolte le sue richieste, dal personale che lo assiste**

□ molto □ abbastanza □ poco □ per niente

9. **E’ soddisfatto del servizio di ristorazione**:

□ molto □ abbastanza □ poco □ per niente

10. **E’ soddisfatto dei menù, della variazione di cibi proposti**

□ molto □ abbastanza □ poco □ per niente

11. **E’ soddisfatto del servizio di animazione**

□ molto □ abbastanza □ poco □ per niente

12. **E’ soddisfatto delle attività, programmi proposti dal servizio di animazione**

□ molto □ abbastanza □ poco □ per niente

13. **E’ soddisfatto del servizio di fisioterapia**:

□ molto □ abbastanza □ poco □ per niente

14. **Consiglierebbe la struttura a un suo conoscente**

□ molto □ abbastanza □ poco □ per niente

15. **Ritiene che il clima nella residenza sia sereno, accogliente e/o famigliare**

□ molto □ abbastanza □ poco □ per niente

Suggerimenti

_____

_____

_____

La ringraziamo per la sua attenzione nel rispondere al presente questionario.

QUESTIONARIO PER LA RILEVAZIONE DEL GRADO DI SODDISFAZIONE UTENTI
CURE INTERMEDIE

Età_____ Sesso M □ F □ Rodigo_____

1. **Com'è venuto a conoscenza del nostro centro :**

□ Pubblicità □ Medico di medicina generale □ Internet
□ Passaparola □ Altro Specificare_____

2. **E' soddisfatto dell'accoglienza ricevuta**:

□ molto □ abbastanza □ poco □ per niente

3. **E' soddisfatto delle informazioni ricevute**:

□ molto □ abbastanza □ poco □ per niente

4. **E' soddisfatto degli ambienti in cui è stato accolto**:

□ molto □ abbastanza □ poco □ per niente

5. **Valuta buona la professionalità, cortesia e sollecitudine del personale**

□ molto □ abbastanza □ poco □ per niente

6. **Si sente ascoltato dal personale che lo assiste**

□ molto □ abbastanza □ poco □ per niente

7. **E' soddisfatto del servizio di fisioterapia**

□ molto □ abbastanza □ poco □ per niente

8. **E' soddisfatto del programma riabilitativo predisposto per lei**

□ molto □ abbastanza □ poco □ per niente

9. **E’ soddisfatto del servizio di ristorazione**:

□ molto □ abbastanza □ poco □ per niente

10. **Consiglierebbe la struttura a un suo conoscente**

□ molto □ abbastanza □ poco □ per niente

11. **Ritiene che il clima nella struttura sia sereno e accogliente**

□ molto □ abbastanza □ poco □ per niente

Suggerimenti

_____

_____

_____

La ringraziamo per la sua attenzione nel rispondere al presente questionario.

QUESTIONARIO PER LA RILEVAZIONE DEL GRADO DI SODDISFAZIONE UTENTI

HOSPICE

Età_____ Sesso M □ F □ Rodigo, _____

1. Com'è venuto a conoscenza del nostro centro: □ Pubblicità □ Medico di medicina generale □ Internet □ Passaparola □ Altro Specificare_____
2. E' soddisfatto dell'accoglienza ricevuta? □ molto □ abbastanza □ poco □ per niente
3. Valuta buona la professionalità, cortesia e sollecitudine del personale? □ molto □ abbastanza □ poco □ per niente
4. E' soddisfatto del servizio di ristorazione? □ molto □ abbastanza □ poco □ per niente
5. E' soddisfatto dei menù, della variazione di cibi proposti □ molto □ abbastanza □ poco □ per niente
6. Le pietanze le vengono servite calde? □ molto □ abbastanza □ poco □ per niente
7. Le pietanze servite sono appetitose,gustose e saporite? □ molto □ abbastanza □ poco □ per niente
8. E' stato informato del percorso terapeutico impostato per lei? □ molto □ abbastanza □ poco □ per niente
9. La comunicazione del progetto l''ha trovata semplice, chiara, comprensibile? □ molto □ abbastanza □ poco □ per niente
10.E' soddisfatto nel complesso dei servizi presenti nella struttura? □ molto □ abbastanza □ poco □ per niente

Suggerimenti

_____

_____

_____

La ringraziamo per la sua attenzione nel rispondere al presente questionario.

GRUPPO GHERON
Ci prendiamo cura delle persone.

QUESTIONARIO PER LA RILEVAZIONE DEL GRADO DI SODDISFAZIONE UTENTI DELLA RESIDENZA

Età_____ Sesso M □ F □ Nucleo_____

1) **Com'è venuto a conoscenza del nostro centro:**
□ Pubblicità □ Medico di medicina generale □ Internet
□ Passaparola □Altro Specificare_____

2) **E' soddisfatto dell'accoglienza ricevuta**?
□ molto □ abbastanza □ poco □ per niente

3) **Valuta buona la professionalità, cortesia e sollecitudine del personale**?
□ molto □ abbastanza □ poco □ per niente

4) **Vengono soddisfate e accolte le sue richieste dal personale che lo assiste?**
□ molto □ abbastanza □ poco □ per niente

5) **E'coinvolto dal personale nell'esecuzione delle diverse manovre?**
□ molto □ abbastanza □ poco □ per niente

6) **E' soddisfatto del servizio di ristorazione?**
□ molto □ abbastanza □ poco □ per niente

7) **E' soddisfatto di come le vengono serviti i pasti**?
□ molto □ abbastanza □ poco □ per niente

8) **Le pietanze le vengono servite calde?**
□ molto □ abbastanza □ poco □ per niente

9) E’ soddisfatto degli orari in cui vengono distribuiti i pasti?

□ molto □ abbastanza □ poco □ per niente

10) Rispetto alle sue aspettative,nel complresso,come valuta buoni i servizi erogati dalla struttura?

□ molto □ abbastanza □ poco □ per niente

Suggerimenti

_____
_____
_____
_____
_____

La ringraziamo per la sua attenzione nel rispondere al presente questionario

QUESTIONARIO PER LA RILEVAZIONE DEL GRADO DI SODDISFAZIONE
AMBULATORIO FISIOTERAPICO

Età_____ Sesso M □ F □ Rodigo li,_____

1. **Com'è venuto a conoscenza del nostro servizio:**

□ Pubblicità □ Medico di medicina generale □ Internet
□ Passaparola □ Altro Specificare_____

2. **E' soddisfatto dell'accoglienza ricevuta dal nostro personale?**

□ molto □ abbastanza □ poco □ per niente

3. **E' soddisfatto delle informazioni ricevute**?

□ molto □ abbastanza □ poco □ per niente

4. **E' soddisfatto dell'igiene degli ambienti in cui è stato accolto**?

□ molto □ abbastanza □ poco □ per niente

5. **Valuta buona la professionalità, cortesia e sollecitudine del personale**?

□ molto □ abbastanza □ poco □ per niente

6. **E' stato coinvolto nel suo programma riabilitativo?**

□ molto □ abbastanza □ poco □ per niente

7. **Valuta i tempi di attesa per la vista fisiatrica eccessivi?**

□ molto □ abbastanza □ poco □ per niente

8. **Valuta i tempi di attesa per i cicli riabilitativi eccessivi?**

□ molto □ abbastanza □ poco □ per niente

Suggerimenti

_____
_____
_____

La ringraziamo per la sua attenzione nel rispondere al presente questionario.

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 cassettina 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 presente modulo.

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
Sede Operativa: via Cantarana 25 – Rodigo (MN)
Tel 0376.650201
Mail info@villacarpaneda.it

PROSPETTO RETTE

RSA RODIGO e CARPANEDA	CAMERA SINGOLA	€ 70,00
	CAMERA DOPPIA	€ 58,50
	NUCLEO GH	€ 56,00
	NUCLEO ALZHEIMER	€ 59,50
RSA CARPANEDA SOLVENZA	CAMERA SINGOLA	€ 80,00
	CAMERA DOPPIA	€ 75,00
CDI		€ 27,00
	Trasporto A/R	€ 6,00
CURE INTERMEDIE	A totale carico Servizio Sanitario Regionale	
HOSPICE	A totale carico Servizio Sanitario Regionale	
RIABILITAZIONE AMBULATORIALE (*anche in regime di solvenza)	A totale carico Servizio Sanitario Regionale	

SERVIZI A PAGAMENTO

- ✓ **Servizio parrucchiera**
  - taglio € 10,00
  - piega € 10,50
  - taglio e piega € 17,00
  - colore € 16,00
  - permanente € 23,00
  - shampoo € 5,00
  - Taglio uomo € 10,00
- ✓ **Servizio podologia** € 20,00
- ✓ **Servizio etichettatura dei capi 13,00 euro**
- ✓ **Servizio di lavanderia per la biancheria personale: €** 3.00 al giorno, sono esclusi gli utenti accolti presso Rsa e Nucleo Alzheimer
- ✓ **Servizio trasporto in ambulanza a cura di operatore convenzionato:**
  - Diritto di chiamata €. 25,00
  - € 0.60 al km. Con partenza dal nostro CSS
  - Fermo macchina € 20,00 all'ora

In caso di **impossibilità dei famigliari** ad accompagnare il proprio congiunto ad effettuare visite specialistiche, il Centro Socio Sanitario mette a disposizione un operatore **al costo di 22 € all'ora.**