

CDI GROANE



Carta dei Servizi

Gruppo Gheron S.r.l.
Sede legale Via Archimede n°57

Edizione n° 04 del 15/03/2021

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 CDI/RSA ha diritto di essere trattata in modo equanime. Il CDI/RSA 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 CDI/RSA si impegna ad evitare comportamenti espressione di parzialità ed ingiustizia, ovvero trattamenti non obiettivi, sia nei confronti degli operatori che nei confronti dei terzi e degli ospiti.

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

4. Principio di continuità

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

5. Principio di efficienza/efficacia

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

7. Riservatezza

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

LA STRUTTURA

Il C.D.I. “GROANE” è inserito all’interno della RSA Groane sita in Via Sicilia 42, presso il Villaggio SNIA a Cesano Maderno (MB); ha capienza di 30 posti, è collocato al piano terra della residenza Groane, con spazi dedicati e spazi condivisi con la RSA, quali reception e servizi generali.

L’ RSA GROANE è una struttura aperta dal 1 ottobre 2018 che dispone di 120 posti letto accreditati ma non contrattualizzati (l’utenza resta quindi a carico del MMG, Medico di Medicina Generale, per la prescrizione di farmaci e visite specialistiche ed esami strumentali) di cui 80 in 4 nuclei ordinari e 40 in 2 nuclei progettati per soggetti con problemi cognitivo-comportamentali.

La struttura risponde a tutte le normative strutturali e gestionali indicate e richieste dalle normative vigenti ed opera sotto il controllo e la vigilanza esercitate da ATS Brianza per conto della Regione Lombardia.

La composizione del personale impiegato nel C.D.I. “GROANE” è definita in modo tale da garantire i servizi e le prestazioni in conformità agli standard gestionali previsti dalla normativa vigente.

Il C.D.I. “GROANE” è una struttura luminosa e accogliente che coniuga la necessità di privacy, da una parte, e di convivialità e condivisione, dall’altra, restituendo così a ciascun ospite l’idea di un posto “sicuro” e nel contempo familiare.

In emergenza COVID in base alle normative di volta in volta in corso è stato chiuso, poi successivamente riaperto con ridotto numero di Ospiti al fine di mantenere distanziamento ed evitare assembramento.

LA “MISSION” AZIENDALE

Gruppo Gheron nasce negli anni ’90 a Voghera, nella Provincia di Pavia dall’iniziativa dei fratelli Bariani. Da una prima RSA, oggi la Società è presente in diverse Regioni del Nord Italia, annoverando migliaia di posti letto e servizi territoriali. La Società sta attualmente vivendo un considerevole Piano di espansione che replica il modello organizzativo originario, pur arricchito dall’esperienza maturata nel tempo.

La mission aziendale è pertanto rimasta immutata nel tempo:

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

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

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

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

- Aiutare l’Anziano a mantenere e/o recuperare le capacità sia fisiche che psicologiche o comunque ad utilizzare al meglio le sue funzionalità residue;
- Personalizzare i programmi assistenziali, riabilitativi e ludico/educativi 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.

COME CONTATTARCI:

E’ possibile ricevere informazioni contattandoci telefonicamente al numero **0362-1695222**, tramite e-mail all’indirizzo: rsagroane@gruppogheron.it o visitando il nostro sito internet: www.gruppogheron.it

COME RAGGIUNGERCI



IN AUTO

- Da Autostrada A9, uscita Origgio SP 257 e poi SP134
- Da Autostrada A8 uscita Arese poi SP 119 e poi SP134
- Da Autostrada A4 proseguire per A52 poi SP35 e SP44

CON I MEZZI PUBBLICI

Da Cadorna FN • 27 min

R16

Da Milano Lambrate • 46 min

S9

Da Lambrate FS • 48 min

S9

Da Affori FN • 23 min

S4

Da Milano Cadorna • 25 min

R16

IL CODICE ETICO

Il C.D.I. **“Groane”**, 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 allegato alla presente Carta dei Servizi.

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:

Informazioni sulle condizioni cliniche che riguardano le cure proposte, il loro scopo, le loro complicanze ed effetti collaterali, i benefici previsti, le eventuali procedure alternative con i loro rischi e benefici.

Viene sancito il diritto del paziente di rifiutare esami e/o cure senza che questo comprometta il suo diritto a ripensarci o ad essere curato e assistito in altri modi.

LA TUTELA DELLA PRIVACY

Il C.D.I. **“Groane”** raccoglie i dati personali degli ospiti, dei loro familiari o amministratori di sostegno al fine di provvedere alle necessità della gestione amministrativa e alla cura dell’ospite. Alcuni dati vengono anche trasmessi ad organismi pubblici tra i quali ATS e ASST e alla Regione Lombardia per ottemperare agli obblighi di legge. Tutte le informazioni raccolte vengono trattate nel rispetto della vigente normativa sulla Privacy (GDPR 679/2016 e D.Lgs. 101 del 10/08/2018).

I dati relativi alla salute dell'ospite sono raccolti in un Dossier sanitario informatizzato in cloud (Cartella Elettronica) e utilizzati esclusivamente all'interno della struttura, fatta salva la comunicazione ad altre Strutture sanitarie al solo fine di garantire la continuità delle cure. Il personale operante pertanto li conoscerà in relazione al proprio ruolo e secondo il livello degli specifici privilegi a lui concessi al solo scopo di dar corso all'erogazione dei servizi di assistenza, cura e riabilitazione.

Tutti gli operatori sociali e sanitari sono vincolati dal segreto d'ufficio ed impegnati a garantire la privacy dell'ospite. Titolare del trattamento dei dati è il sig. Eros Bedeschi, legale rappresentante di Gruppo Gheron mentre il Responsabile della protezione di dati è Roberto Rovati, raggiungibile all’indirizzo email rpd@gruppogheron.it per qualsiasi quesito.

Nella struttura viene incaricato del trattamento amministrativo dei dati amministrativi il Direttore gestionale e dei dati sanitari il Responsabile sanitario medico.

PROTEZIONE GIURIDICA: LA NOMINA DELL’AMMINISTRATORE DI SOSTEGNO

L’Istituto della Protezione Giuridica introdotto dal Legislatore con Legge 6/2004 prevede la nomina di un Amministratore di Sostegno che si affianchi alla persona fragile sostenendola nelle decisioni che riguardano la salute e/o il patrimonio salvaguardando principalmente il suo interesse. Tale figura è di fondamentale importanza per tutte quelle persone che per effetto di una menomazione sia fisica che psichica si trovano nell’impossibilità di provvedere, anche in via temporanea, ai propri interessi e che non hanno la piena autonomia nella vita quotidiana. La nomina dell’Amministratore di Sostegno, da parte del Giudice tutelare del tribunale di zona ha la funzione di aiutare l’Ospite 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. Il procedimento di nomina dell’Amministratore di sostegno non richiede l’assistenza di un legale ed è gratuito. Per i dettagli relative a tale Istituto si rimanda all’informativa allegata al contratto di ingresso.

I SERVIZI EROGATI, I DESTINATARI E GLI OBIETTIVI

Gruppo Gheron, in aderenza alla sua missione aziendale gestisce la RSA Groane di Via Sicilia 42 a Cesano Maderno (MB) ed altresì il C.D.I. **“Groane”**.

Il C.D.I. **“Groane”** è un servizio a carattere semi-residenziale che si pone come obiettivo di evitare o comunque ritardare il ricovero presso strutture residenziali, mantenendo il più possibile la persona all'interno del proprio nucleo familiare fornendo un reale supporto nelle attività della vita quotidiana mediante l'offerta di assistenza qualificata e di interventi di socializzazione-aggregazione ed animazione e supporto psicologico.

Il C.D.I. **“Groane”** si prefigge inoltre di creare occasioni di incontro e di partecipazione per favorire la vita di relazione ed alleviare le condizioni di solitudine ed isolamento.

Al C.D.I. **“Groane”** accedono persone che presentano problemi di parziale autosufficienza fisica e cognitiva e di impegnativa gestione al proprio domicilio. Possono essere ammesse persone con problematiche di carattere geriatrico o di ordine sociale, in condizione di autosufficienza o di parziale autosufficienza ma che in ogni caso, non presentino deficit psicofisici di particolare gravità o disturbi gravi della sfera cognitiva.

L'unità di Offerta C.D.I. **“Groane”** ha quindi come **finalità** quella:

- Di assistere e prendersi cura di persone anziane fragili in un ambito accogliente, confortevole e protetto attraverso l'erogazione di servizi:
 - a carattere alberghiero
 - assistenziali per il soddisfacimento delle esigenze della vita quotidiana
 - sanitari di base comprensivi delle prestazioni mediche generiche, infermieristiche, riabilitative per il mantenimento e per il miglioramento delle condizioni psico-fisiche della persona e per la prevenzione dei fattori di rischio
 - ricreativi e culturali per il superamento delle condizioni di isolamento e di solitudine
- Di operare in accordo con i più recenti orientamenti che riconoscono il processo di invecchiamento come una fase particolare della vita con una propria dimensione emotiva ed affettiva e non necessariamente come momento patologico o come momento di perdita
- Di garantire una risposta appropriata ai bisogni degli anziani fragili non autosufficienti del territorio
- Di valorizzare le risorse umane, di gestire i loro percorsi di crescita professionale e di dare loro stabilità lavorativa

Gli **strumenti** utilizzati per raggiungere tali **finalità** sono:

- La formazione continua degli operatori al fine di sostenere la motivazione al “lavoro di cura” e il continuo aggiornamento della preparazione professionale
- L'apertura del C.D.I. **“Groane”** al territorio al fine di instaurare forme di collaborazione con le istituzioni presenti nel tessuto civile e sociale e, in particolare, con le organizzazioni del volontariato
- La ricerca di indicatori per monitorare la qualità del servizio erogato determinata dai fattori quali: l'economicità del servizio, l'efficienza, l'efficacia, l'appropriatezza, la continuità e la privacy
- L'effettuazione di indagini sulla soddisfazione degli Ospiti, dei loro familiari e degli Operatori mediante la somministrazione di idonei questionari, l'analisi critica dei risultati e l'adozione di percorsi di miglioramento.

I servizi offerti agli ospiti nel **C.D.I. "Groane"** sono i seguenti:

- a) Servizi socio-sanitari:
 - Servizio di direzione medica
 - Servizio medico di diagnosi e cura
 - Servizio di coordinamento infermieristico e coordinamento OSS
 - Servizio infermieristico
 - Servizio socio assistenziale (igiene personale, nutrizione e idratazione, assistenza motoria, attività di governo dell'ambiente, supporto al servizio di animazione)
 - Servizio riabilitativo
 - Servizio educativo
 - Servizio di consulenza psicologica
- b) Servizi alberghieri:
 - Servizio di ristorazione
 - Servizio igiene ambientale
- c) Servizi generali:
 - Direzione gestionale
 - Servizio amministrativo e delle risorse umane
 - Servizio accoglienza
 - Servizio spirituale

D – MODALITA' DI EROGAZIONE DEL SERVIZIO E PRESTAZIONI EROGATE

L'erogazione di tutte le attività del servizio avviene secondo programmi di lavoro.

Per la predisposizione dei PI (progetti Individualizzati) e per la pianificazione dei PAI (Piani Assistenziali Individualizzati) sono coinvolte tutte le figure professionali socio-sanitarie in un processo circolare in cui il protagonista è l'ospite con la sua famiglia.

Tale equipe multiprofessionale attraverso la valutazione multidimensionale valuta, individua i bisogni dell'ospite, progetta e pianifica l'assistenza necessaria e misura i risultati ottenuti.

L'operatività quotidiana si svolge ponendo la relazione interpersonale come elemento fondante il buon esito degli interventi e l'elaborazione dei programmi individuali e di gruppo e si attua nell'equipe multidisciplinare.

I programmi individuali prevedono:

- La valutazione multidimensionale volta a rilevare risorse e deficit dell'ospite e valutarne i bisogni
- La definizione degli obiettivi
- La stesura del progetto sanitario-assistenziale ed educativo
- Il programma per l'attuazione di tale progetto
- La verifica dei risultati
- La rivalutazione e l'eventuale modifica di obiettivi e di strategie.

Di seguito si riporta la descrizione dei servizi socio-sanitari erogati presso il CDI Groane:

1) Servizio medico (riconoscibili dalla divisa verde e/o dal camice bianco)

Il servizio medico viene costantemente garantito dalla presenza di un Responsabile Sanitario e di medici e si articola attraverso un piano di presenza attiva o di reperibilità il cui orario è esposto in reception.

Il metodo di lavoro e lo stile di intervento viene specificatamente adattato alle necessità degli ospiti e i punti qualificanti principali di tale metodo di lavoro sono:

- L'impostazione di progetti individualizzati e di piani di assistenza elaborati collegialmente dall'intera equipe assistenziale e condivisi da tutti gli operatori
- La ricerca costante della collaborazione e della condivisione degli obiettivi terapeutici e assistenziali con gli ospiti e i loro familiari
- La ricerca di soluzioni efficaci nel lungo termine

- L'applicazione di un progetto di intervento globale che mira alla valorizzazione, al recupero e al potenziamento delle capacità funzionali residue
- La valorizzazione degli interventi educativi, animativi e di sostegno psicologico
- L'impiego costante nella ricerca di soluzioni alternative eticamente accettabili della contenzione in tutte le sue forme (fisica, farmacologica, psicologica)
- L'attenzione al rispetto della dignità personale del paziente in ogni fase dell'assistenza e della cura.
- La piena disponibilità all'informazione sulle patologie e sulle cure applicate tale da offrire la più assoluta trasparenza sui metodi, le procedure e le attività socio-sanitarie svolte.

2) Servizio infermieristico (gli infermieri indossano divisa bianca con bordo manica rosso)

Il servizio infermieristico viene coordinato da un infermiere responsabile con master in coordinamento delle professioni sanitarie (che indossa casacca bordeaux e pantaloni bianchi) ed è assicurato da infermieri che si alternano sulla base di una turnistica.

Gli Infermieri sono responsabili dell'assistenza infermieristica e tutelare. Allo scopo rilevano dati utilizzando appositi strumenti di valutazione, identificano i bisogni/problemi della persona assistita, collaborano nel team interdisciplinare alla formulazione del progetto e del piano assistenziale, erogano in conseguenza tanto prestazioni tecniche che educative e relazionali, valutano gli esiti delle azioni assistenziali. Oltre al rispetto del Codice deontologico di riferimento per la specifica professione, i principi dell'attività infermieristica si esprimono in coerenza con la mission aziendale che ha come scopo il soddisfacimento dei bisogni dei singoli Ospiti.

L'infermiere oltre a svolgere le prestazioni proprie della figura professionale, durante il turno svolge un ruolo di supervisione e supporto nei confronti degli operatori assistenziali a lui afferenti, fornendo le indicazioni utili alla cura dell'ospite che necessita di continui adattamenti in base alle condizioni di salute.

3) Servizio socio assistenziale (gli operatori indossano divisa bianca)

Il servizio viene coordinato da coordinatore OSS (casacca verde e pantaloni bianchi).

Il servizio socio assistenziale viene svolto da operatori OSS e ASA in base alla turnistica programmata presenti in numero differenziato sulla base dei carichi di lavoro, delle fasce orarie e delle attività programmate.

Gli operatori afferenti a questo servizio si occupano sia del soddisfacimento dei bisogni di base e di quelli individuali in modo integrato per la salute e per il benessere della persona, che della cura e della gestione dei rapporti interpersonali con gli ospiti e garantiscono, attraverso la reciproca conoscenza e la padronanza delle competenze acquisite, una particolare attenzione anche agli aspetti sociali e relazionali.

Il coordinamento del servizio è affidato al coordinatore infermieristico.

4) Servizio riabilitativo (fisioterapisti e terapeuta occupazionale indossano divisa bianca con bordo manica blu)

Il servizio riabilitativo è svolto da fisioterapisti e da un terapeuta occupazionale da lunedì al sabato allo scopo di mantenere e incrementare le capacità motorie e il livello di autonomia degli Ospiti attraverso attività varie effettuate sia individualmente che di gruppo.

L'indirizzo prioritario del lavoro del servizio riabilitativo è orientato verso obiettivi concreti, nella logica della terapia occupazionale: si individuano specifiche funzioni particolarmente rilevanti ai fini del miglioramento dell'autonomia nelle attività della vita quotidiana (ad esempio alimentarsi con minor aiuto, raggiungere e utilizzare un ausilio, utilizzare i servizi igienici in autonomia ecc.) e si imposta un progetto riabilitativo specificamente mirato.

5) Servizio educativo e psicologico (educatori e psicologa indossano divisa con bordo manica arancione e lilla)

Il servizio educativo svolto da educatori in collaborazione con la psicologa, garantito dal lunedì al sabato, ha l'obiettivo di perseguire il miglioramento della qualità di vita degli ospiti rappresentando il punto di riferimento per la vita psicologica, relazionale e affettiva delle persone ospiti del CDI e riassume lo sforzo e l'impegno di tutti gli operatori nel ridare significato e dignità alla vita di persone anziane non totalmente autosufficienti.

Il servizio si impegna a sostenere gli ospiti nel riconoscimento e nel mantenimento del proprio ruolo sociale, favorendo i legami con la famiglia, gli amici e il contesto comunitario di appartenenza, promuovendo scambi intergenerazionali e, quando possibile, uscite nel territorio.

Il servizio educativo cura e valorizza i rapporti con le associazioni di volontariato per migliorare la qualità di vita degli ospiti.

Servizio Accoglienza e URP

Il Servizio accoglienza è attivo ogni giorno dalle 09.00 alle 19.00, sabato e domenica 9.00/18.00, mentre il servizio amministrativo è disponibile dal lunedì al venerdì dalla 9.00 alle 12.30 e dalle 13.30 alle 17.30.

Si occupa di:

- ✓ Servizio di reception
- ✓ Prenotazione visite guidate della Struttura in orari e giorni da concordare a carico della Direzione o di suo delegato
- ✓ Gestione accoglienza delle domande di ingresso e predisposizione lista d'attesa per il Responsabile Sanitario
- ✓ Accogliere reclami, osservazioni e suggerimenti. Il Direttore gestionale del CDI avrà cura di rispondere a tutte le segnalazioni entro il tempo massimo di 5 giorni.
- ✓ E' inoltre possibile comunicare con questo ufficio utilizzando il modulo "osservazioni e suggerimenti" reperibile presso la reception e che può essere depositato nell'apposita contenitore.

Assistenza spirituale

All'interno del CDI gli ospiti sono liberi di praticare qualsiasi tipo di culto.

Ad oggi le funzioni religiose sono sospese per normative covid.

Volontariato sociale

Il **C.D.I. "Groane"** è aperto verso le realtà sociali ed educative del territorio. Viene ricercata un'attenta collaborazione con le Associazioni presenti nel contesto territoriale privilegiando l'apporto di socializzazione, di relazione e di scambio intergenerazionale.

In fase COVID-19 come da normative sono state eliminate attività di aggregazione con Ospiti RSA e con volontari esterni.

Servizi di supporto (Ristorazione, igiene ambientale e trasporti)

I Servizi di supporto sono così suddivisi:

- ✓ **Servizio Igiene ambientale** (gli addetti all' igiene ambientale indossano casacca azzurra e pantaloni bianchi): si occupa della pulizia ambientale e sanificazione del CDI. Si attiene ai piani di lavoro predisposti dal coordinatore infermieristico, utilizzando macchine, strumenti e presidi assegnati. Si preoccupa del ripristino di alcuni presidi di consumo (sapone, salviette asciugamani monouso...). E' presente tutti i giorni in fascia mattutina e pomeridiana come da turnistica.
- ✓ **Servizio di trasporto sanitario ospiti:** è effettuato, quando richiesto, in convenzione con enti esterni (SAT di Cesano Maderno) ed è escluso dalla retta .
- ✓ **Servizio ristorazione:** il gruppo è formato da personale con titoli ed esperienza nel settore, che presenziano nei turni mattutino e pomeridiano. il servizio si occupa dell'acquisto delle derrate alimentari, della loro conservazione e della preparazione dei pasti in relazione alle diete prescritte, alle intolleranze alimentari e alle richieste degli ospiti, in accordo con i principi di autocontrollo alimentare HACCP. Si occupa anche dell'igiene dei locali cucina e delle sue attrezzature e della gestione dei magazzini.
Due volte l'anno, in primavera ed in autunno, una commissione composta dal Responsabile Sanitario e dal cuoco provvede a definire il menù, tenendo conto della stagionalità, dei gusti degli ospiti e della necessità di fornire una dieta equilibrata, facilmente digeribile ed adatta anche a persone con problemi di masticazione e/o deglutizione.
Per gli Ospiti affetti da disfagia è attivo un servizio di offerta di pasti a consistenza modificata (omogenizzato) in collaborazione con Nutrisens®

Colazione: latte e caffè o tè o yogurt con fette biscottate o biscotti.

Merenda: Biscotti con tè o bevande fresche, yogurt, budino

A **pranzo** e **cena** il menù è composto da:

- 1 primo piatto del giorno e 3 alternative come da menù
- 1 secondo piatto del giorno e 3 alternative come da menù
- 1 contorno
- frutta di stagione
- acqua filtrata e vino (se assenti controindicazioni mediche)

I pasti vengono serviti nei seguenti orari:

- colazione a partire dalle ore 8,30
- pranzo ore 12,00
- merenda ore 15,30
- cena ore 18,00

Su indicazione del medico la cucina fornisce diete speciali per le necessità alimentari derivanti da particolari patologie (diabetici, nefropatici, etc.) o allergie/intolleranze.

ESEMPIO DI MENU' ESTIVO

GIORNO	PRANZO			CENA		
	PRIMO	SECONDO	CONTORNO	PRIMO	SECONDO	CONTORNO
LUNEDI	Risotto alla milanese	Scaloppine al limone	Purè	Crema di porri e patate	Mix di salumi e formaggi	Verdura cotta di stagione
MARTEDI	Ravioli pomodoro e basilico	Spezzatino patate e piselli	Verdure miste di stagione	Passato di verdure	Involtini di tacchino	Verdura cotta di stagione
MERCOLEDI	Penne all'ortolana	Lonza in salsa tonnata insalata	Insalata	Minestrina in brodo	Insalata di pollo	Purè
GIOVEDI	Risotto agli asparagi	Polpette alla pizzaiola	Verdure miste di stagione	Crema di verdure miste	Caprese	Verdura cotta di stagione
VENERDI	Spaghetti al tonno	Merluzzo alla siciliana	Patate bollite o al forno	Minestrone	Pizza	
SABATO	Fusilli alla Portofino	Pollo in umido	Verdure miste di stagione	Brodo di pollo e vermicelli	Uova in camicia	Verdura cotta di stagione

ORARI VISITE

Il C.D.I. **"Groane"** è in funzione tutto l'anno con orari dalle 07.30 alle 19.30 dal lunedì al venerdì (con esclusione delle festività infrasettimanali).

LA GIORNATA TIPO

Giornata tipo per gli Ospiti del CDI Groane

L'inizio della giornata è dedicato alla accoglienza degli Ospiti che arrivano al Centro tramite mezzi propri o tramite il servizio di bus navetta della SAT di Cesano Maderno.

- ✓ Dalle 09.00 alle 09.30 la Prima Colazione

La colazione viene servita in sala da pranzo.

Attività sanitarie: somministrazione di terapie.

- ✓ Dalle 09:30 alle 12.00 Attività animazione, socializzazione, fisioterapia e l'idratazione

Durante la mattina vengono proposte attività di gruppo, i laboratori, l'animazione, la fisioterapia in palestra come da programma. Il personale propone anche un momento di idratazione (bevande calde o fredde).

- ✓ Dalle 12.00 alle 13.15 Il Pranzo

Viene servito nella sala da pranzo, secondo i menù esposti anche con diete speciali personalizzate. Quando necessario il Personale provvede a supportare nell'imboccamento. Gli Infermieri somministrano terapia farmacologica.

- ✓ Dalle 13:30 alle 15:00 Il Riposo

Terminato il pranzo gli Ospiti possono sostare nella saletta riposo attigua al salone e dotata di apposite poltroncine con schienale ribaltabile e appoggia gambe. Per chi non intenda riposare si possono utilizzare i saloni del piano terra (CDI), l'area TV o lo spazio lettura con libri e giornali.

- ✓ Dalle ore 15:30 – 16 Merenda

Vengono offerte bevande e alimenti. Animazione di medio e grande gruppo, cura della persona, fisioterapia in gruppo (tipo ginnastica dolce), come da programma settimanale delle attività.

- ✓ Dalle 16:00 alle 17.00

Rientro degli Ospiti a casa tramite mezzi propri o tramite il servizio di bus navetta della Croce Bianca di Cesano Maderno.

L'Ammissione in CDI

Valutata in modo positivo la Domanda di inserimento, l'Ospite viene inserito nella lista di attesa. La collocazione nella lista di attesa è frutto dell'incrocio tra più criteri: quello dell'urgenza dell'inserimento (es. segnalazioni da parte dei Servizi Sociali), quello della compatibilità del posto che si è reso libero con le esigenze sanitarie e sociali del nuovo ospite e quello dell'ordine cronologico. Gli ingressi vengono regolamentati in base ad una graduatoria formulata attraverso un servizio di protocollo delle pratiche.

Le richieste vengono valutate dal Responsabile Sanitario e verranno valutate secondo i seguenti criteri:

- ✓ Data di presentazione della domanda
- ✓ Presenza o meno di una rete sociale e familiare (stato di solitudine o abbandono)
- ✓ Posti convenzionati con il Comune di Cesano Maderno

secondo i quali verrà stilata una lista di attesa consultabile presso la Reception.

I criteri di esclusione saranno:

- ✓ Ventilazione meccanica
- ✓ Somministrazione in corso di farmaci che necessitano di monitoraggio intensivo
- ✓ Patologie infettive non compatibili con la vita in ambiente comunitario
- ✓ Instabilità clinica

Il Responsabile Sanitario è il referente per la gestione della lista di attesa. Il giorno dell'inserimento in CDI è concordato tra la Direzione e l'Ospite o chi lo rappresenta e, salvo casi eccezionali, avviene nei giorni feriali, impegnandosi a:

- Sottoscrivere il contratto
- Sottoscrivere la presente Carta dei Servizi

Il giorno dell'ingresso l'Ospite si impegna a consegnare:

- La documentazione medica in suo possesso completa di piano di prescrizioni terapeutiche
- Tessera sanitaria
- Esenzioni o invalidità
- Copia del codice fiscale
- Copia di un documento di identità
- Farmaci per la terapia per coprire almeno il primo mese
- Dotazione abbigliamento personale (secondo quanto richiesto nel modulo Dotazione abbigliamento personale ospite, che verrà allegato al contratto).

All'atto del ricovero l'équipe multi professionale recepisce la documentazione di cui sopra e raccoglie tutte le informazioni necessarie sulla cui base inizierà a redigere il Progetto Individuale (PI) e il Progetto Assistenziale Individuale (PAI).

Il P.A.I. ha lo scopo di programmare in team interdisciplinare l'insieme degli interventi sanitari, educativi, assistenziali tesi a favorire il mantenimento/potenziamento delle capacità residue.

Ogni attività svolta presso il CDI, sulla base dei bisogni emersi, viene progettata nell'ambito di un **Progetto Individuale (PI) e un Piano Assistenziale Individuale (PAI)**, formulato dall'équipe multi professionale del nucleo assegnato all'Ospite e del quale vengono informati e coinvolti anche i familiari, sulla base del principio del consenso informato alla cura e alla condivisione del progetto di cura.

Gli obiettivi principali del PI e del PAI si possono riassumere nel modo seguente:

- Permettere all'Ospite di esprimere la propria individualità, sostenendo le abilità residue
- Supportare l'autonomia dell'Ospite dove questa venga meno e valutandone le aree di maggiore necessità
- Cercare di mantenere quanto più a lungo possibile le abilità cognitive e funzionali residue
- Permettere la socializzazione e la comunicazione efficace tra i vari ospiti e con il personale afferente alla struttura.
- Ridurre le situazioni stressanti per l'Ospite mediante una corretta interpretazione dei suoi bisogni
- Aiutare i familiari a ridurre lo stress dovuto all'assistenza del proprio familiare a domicili, fornendo consigli, suggerimenti e dando informazioni chiare e specifiche sulla malattia e sui problemi che si troveranno ad affrontare e, infine, agevolando, dove possibile, lo scambio di opinioni ed informazioni con altri familiari

Il PI e il PAI si strutturano con riunioni di équipe durante le quali vengono discussi gli obiettivi di cura di ciascun Ospite. In seguito ad una presa in carico e ad un PI, formalizzato quanto prima dall'ingresso in CDI, entro 30 giorni dall'accoglienza e presa in carico dell'Ospite viene redatta la pianificazione degli interventi (PAI).

La Pianificazione degli Interventi viene condivisa con l'Ospite e/o con la sua famiglia e di ciò vien data evidenza nel Fascicolo Sanitario.

Il PAI viene rivalutato al massimo ogni sei mesi ed ogni qualvolta intervengano cambiamenti significativi dal punto di vista cognitivo, funzionale e sociale.

IL CONTRATTO DI INGRESSO

Al momento della richiesta di informazioni e della firma del contratto:

- viene sottoscritto congiuntamente il contratto d'ingresso che regola i rapporti giuridici ed economici fra l'ospite/famigliari obbligati e Gruppo Gheron.
- viene eventualmente raccolta la delega dell'ospite ad altri famigliari non sottoscrittori del contratto d'ingresso, di poter ricevere informazioni sul suo stato di salute.
- viene consegnata e sinteticamente illustrata la Carta dei Servizi del CDI, il codice etico ed il regolamento di ospitalità 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;

Se le condizioni psico-fisiche dell'anziano gli impediscono di firmare la documentazione sopra citata, il CDI raccoglie le sottoscrizioni dei soli familiari obbligati, verificando verbalmente il consenso dell'ospite, qualora l'impedimento sia solo di carattere fisico. I familiari vengono invitati, qualora non sia stato ancora fatto, ad espletare le procedure relative alla nomina di un tutore o di un amministratore di sostegno dell'anziano. Al momento dell'ingresso deve essere consegnata la fotocopia della carta d'identità valida e del codice fiscale dell'ospite, oltre alle fotocopie degli accertamenti di invalidità e/o di colui che sottoscrive il contratto.

COSTI E CONDIZIONI GENERALI

Retta giornaliera (tranne i servizi extra a pagamento):

- euro 29,00 al giorno (Es. IVA art. 10 n. 27-ter DPR n.633/1972), e con l'applicazione del bollo previsto dalla normativa vigente in materia

In fase COVID-19 si è deciso di mutare gli orari di apertura del CDI ,dal lunedì al giovedì dalle ore 9 alle ore 17 e il venerdì dalle ore 9 alle ore 16 per ridurre gli accessi del personale.

SERVIZI NON INCLUSI NELLA RETTA

- **Servizio lavanderia per la biancheria personale:** € 3,00 al giorno.
- **L'assistenza farmaceutica e la fornitura di presidi ed ausili:** resta a carico del SSR secondo le modalità in atto per gli assistiti a domicilio.
- **Servizio parrucchiera:**
 - taglio € 10,00
 - piega € 10,00
 - colore € 15,00
 - permanente € 20,00
 - shampoo € 5,00
- **Servizio pedicure estetico:** € 20,00
- **Servizio manicure :** € 10,00
- **Servizio pedicure + manicure:** € 25,00.

Servizio trasporto in bus navetta o in autovettura a cura di operatori della SAT (soccorso aereo Ticino),ente convenzionato:

- Servizio di trasporto dall'abitazione al CDI e ritorno: € 9 per residenti fuori dal comune di Cesano Maderno; € 6 per i residenti nel comune di Cesano Maderno . Le tariffe possono variare in base al numero degli utenti che usufruiscono del servizio.

Richieste, Segnalazioni, Reclami, Osservazioni

L'ospite o la famiglia possono esprimere suggerimenti tramite l'apposito modulo allegato alla carta dei servizi o disponibile presso il Servizio Accoglienza.

Si suggerisce di consegnare il modulo compilato al Servizio Accoglienza (tutti i giorni dalle ore 9 alle ore 19) o di inviarlo alla email rsagroane@gruppogheron.it.

L'Ospite o un familiare può effettuare un reclamo direttamente al Direttore della Struttura o alla sua mail direzione.rsagroane@gruppogheron.it.

La presa in carico delle segnalazioni avverrà entro 5 giorni.

Per tematiche inerenti gli aspetti sanitari è invece a disposizione il Responsabile Sanitario negli orari di presenza esposti in reception, lo stesso è anche raggiungibile via email: dir.san.rsagroane@gruppogheron.it

Gruppo Gheron, ai sensi della Legge 231/01, è dotato di Organismo di Vigilanza indipendente, disponibile a valutare qualsiasi segnalazione inviata alla email odv@gruppogheron.it e odv@medservices.it

Gruppo Gheron, ai sensi del Regolamento europeo sulla Privacy (GPDR 679/2016) e della normativa italiana (D.Lgs. 101 del 10/08/2018), ha nominato un Responsabile della protezione dei Dati. Qualsiasi quesito

DIMISSIONI

Nel caso di trasferimento di un Ospite ad altra struttura socio sanitaria, ad altro CDI o ad una RSA, il CDI "Groane" mette a disposizione tutte le informazioni inerenti il percorso di cura e di assistenza sociale effettuato nella propria struttura.

In caso di passaggio da CDI a RSA Groane/Oasi il percorso di trasferimento prevede eventuale presentazione della RSA al parente che già conosce il CDI, un incontro in équipe con il personale a cui verrà affidato l' Ospite, con stesura di PI/PAI al fine di ottenere un adeguato passaggio di informazioni e indicazioni elative allo stato di salute e alle necessità dell' Ospite.

Da un punto di vista burocratico verrà aperto un nuovo fascicolo personale relativo all' ingresso in RSA.

RICHIESTA DI DOCUMENTI SANITARI E DI COPIA DEL DOSSIER SANITARIO

Ai sensi della Legge 24/2017, copia stampata della documentazione sanitaria (Dossier sanitario elettronico) può essere rilasciata non prima del giorno di dimissione ed entro il termine massimo di 7 giorni lavorativi dalla data di inoltro della richiesta e 30 giorni lavorativi per eventuali integrazioni non ancora presenti alla data di richiesta. Copia della documentazione sanitaria (Dossier sanitario) può essere richiesta direttamente all'ufficio accoglienza compilando l'apposito modulo oppure tramite posta o a mezzo fax allegando fotocopia di documento di riconoscimento del sottoscrittore.

Le tariffe per il rilascio di ogni singola cartella clinica in copia autenticata sono le seguenti:

N.B. Per le cartelle cliniche antecedenti agli ultimi 5 anni, verrà applicato un sovrapprezzo di € 10,00.

- Invio telematico – solo se inferiore a 30 pagine € 30,00
- Ritiro copia cartacea € 40,00;
- Chiavetta con i dati in oggetto € 50,00 (chiavetta fornita dalla struttura)
- Invio copia cartacea per posta € 55,00

La copia della cartella clinica può essere rilasciata ai seguenti aventi diritto:

- 1 - Al paziente che la richiede e ritira personalmente
- 2 - A persona diversa dal titolare del documento (cartella clinica) dietro presentazione di una delega sottoscritta con allegata copia fotostatica di un documento di identità del sottoscrittore.
- 3 - Al paziente 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 - All'unito civilmente o al convivente di fatto (L. 20/5/2016 n. 76)
- 6 - 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 - Al Direttore Medico di Presidio Ospedaliero ed al legale rappresentante di altra RSA.
- 8 - All'amministratore di sostegno (legge n. 6 del 9.1.2004) previa esibizione di un documento probatorio (copia decreto di nomina del Giudice tutelare).
- 9 - Al medico di base, che ha in cura il paziente, con esplicitazione nella richiesta di tale sua qualità (quale soggetto "titolare", ai sensi del GDPR 697/2016), dell'indispensabilità di accedere a tali documenti per la tutela dell'incolumità fisica e della salute del paziente e mediante contestuale presentazione di documentazione idonea a dimostrare il consenso scritto dell'interessato salvo autorizzazione generale del Garante.
- 10 - Agli organi giudiziari (P.M., G.I.P., Pretore, Nuclei di Polizia giudiziaria), su relativa formale richiesta.
- 11 - Ai periti d'ufficio, previa esibizione di copia del mandato conferito loro dal giudice.
- 12 - Al patrocinatore legale dell'avente diritto alla documentazione, che esibisca procura scritta

LA SODDISFAZIONE DELL'OSPITE

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 allegato alla presente e sempre disponibile presso il Servizio accoglienza. La Struttura organizza anche una distribuzione agli Ospiti presenti con cognitività conservata (sulla base delle scale di valutazione compilate periodicamente)

I risultati dell'indagine vengono successivamente esposti al Piano Terra e condivisi con gli Ospiti e i familiari in una riunione annuale in cui sono indicate le iniziative che la Direzione intende intraprendere per migliorare quegli aspetti del servizio che risultano meno graditi.

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

La persona ha il diritto	La società e le istituzioni hanno il dovere
Di sviluppare e di conservare la propria individualità e libertà.	Di rispettare l'individualità di ogni persona anziana, riconoscendone i bisogni e realizzando gli interventi ad essi adeguati, con riferimento a tutti i parametri della sua qualità di vita e non in funzione esclusivamente della sua età anagrafica.
Di conservare e vedere rispettate, in osservanza dei principi costituzionali, le proprie credenze opinioni e sentimenti.	Di rispettare credenze, opinioni e sentimenti delle persone anziane, anche quando essi dovessero apparire anacronistici o in contrasto con la cultura dominante, impegnandosi a coglierne il significato nel corso della storia della popolazione.
Di conservare le proprie modalità di condotta sociale, se non lesive dei diritti altrui, anche quando esse dovessero apparire in contrasto con i comportamenti dominanti nel suo ambiente di appartenenza.	Di rispettare le modalità di condotta della persona anziana, compatibili con le regole della convivenza sociale, evitando di "correggerle" e di "deriderle", senza per questo venire meno all'obbligo di aiuto per la sua migliore integrazione nella vita della comunità.
Di conservare la libertà di scegliere dove vivere	Di rispettare la libera scelta della persona anziana di continuare a vivere nel proprio domicilio, garantendo il sostegno necessario, nonché, in caso di assoluta impossibilità, le condizioni di accoglienza che permettano di conservare alcuni aspetti dell'ambiente di vita abbandonato.
Di essere accudita e curata nell'ambiente che meglio garantisce il recupero della funzione lesa.	Di accudire e curare l'anziano fin dov'è possibile a domicilio, se questo è l'ambiente che meglio stimola il recupero o il mantenimento della funzione lesa, fornendo ogni prestazione sanitaria e sociale ritenuta praticabile ed opportuna. Resta comunque garantito all'anziano malato il diritto al ricovero in struttura ospedaliera o riabilitativa per tutto il periodo necessario per la cura e per la riabilitazione.
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.

QUESTIONARIO PER OSPITI e/o FAMIGLIE CDI "GROANE"

Gentile Signora/Signore,

Le saremo grati se volesse dedicare 5 minuti del suo tempo per compilare questo questionario.

Le risposte che ci darà ci saranno di prezioso aiuto per migliorare la qualità della nostra assistenza.

Il questionario è rigorosamente anonimo e va restituito in busta chiusa depositandolo nell'urna che trovate presso la reception.

Nel chiederle pertanto di rispondere in tutta sincerità alle seguenti domande, la ringraziamo anticipatamente per la sua gentile collaborazione.

1	Come valuta l'ambientamento del suo parente?	☐ ottimo ☐ buono ☐ discreto ☐ scarso
2	Come giudica l'assistenza che riceve il suo parente?	☐ ottimo ☐ buono ☐ discreto ☐ scarso
3	Come valuta la cortesia del personale assistenziale che si occupa di accudire il suo familiare per l'igiene personale e per l'alimentazione?	☐ ottimo ☐ buono ☐ discreto ☐ scarso
4	Come giudica il modo in cui vengono eseguite le pratiche di igiene personale al suo parente?	☐ ottimo ☐ buono ☐ discreto ☐ scarso
5	Come valuta la cortesia del personale infermieristico che si occupa della somministrazione dei farmaci e di controllare le condizioni di salute del suo familiare?	☐ ottimo ☐ buono ☐ discreto ☐ scarso
6	Come giudica l'assistenza medica che viene fornita al suo familiare?	☐ ottimo ☐ buono ☐ discreto ☐ scarso
7	Come giudica le attività ricreative organizzate dall'educatore?	☐ ottimo ☐ buono ☐ discreto ☐ scarso
8	Incontra difficoltà a parlare con qualche nostro operatore?	☐ sì ☐ no se sì, quale? _____
9	Come giudica la pulizia degli spazi del CDI?	☐ ottimo ☐ buono ☐ discreto ☐ scarso
10	Come giudica la qualità del cibo?	☐ ottimo ☐ buono ☐ discreto ☐ scarso
11	Come giudica la quantità del cibo?	☐ ottimo ☐ buono ☐ discreto ☐ scarso
12	Come giudica la varietà del menù?	☐ ottimo ☐ buono ☐ discreto ☐ scarso

13	Ritiene di essere ascoltato quando fa presente un qualche problema?	☐ sì ☐ no
14	Quando si evidenzia un problema relativo al suo parente viene coinvolto nella ricerca della soluzione? Se sì con che risultati?	☐ sì ☐ no ☐ ottimo ☐ buono ☐ discreto ☐ scarso
15	Si ritiene coinvolto nelle iniziative della struttura per migliorare il rapporto e la comunicazione tra le parti?	☐ sì ☐ no
16	Ha partecipato agli incontri tra i responsabili della struttura e i parenti degli ospiti?	☐ sì ☐ no
17	Come valuta l'iniziativa relativa a questi incontri periodici?	☐ ottimo ☐ buono ☐ discreto ☐ scarso
18	Come valuta il servizio Reception?	☐ ottimo ☐ buono ☐ discreto ☐ scarso
19	Si ritiene soddisfatto nel complesso dell'assistenza fornita al suo parente?	☐ sì ☐ no
20	Rifarebbe la scelta di portare il suo parente nel nostro CDI ?	☐ sì ☐ no

CDI GROANE
OSSERVAZIONI E SUGGERIMENTI

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....