

RESIDENZA GARDENIA

# CARTA DEI SERVIZI



R&G  
servizi

Via Pianello,100 – 29011 Borgonovo Val Tidone (PC)  
Tel e Fax 0523/861350 e-mail: [residenza\\_gardenia@libero.it](mailto:residenza_gardenia@libero.it)



## Residenza GARDENIA

Via Pianello 100 - 29011 Borgonovo Val Tidone (Pc)  
☎ 0523/861350 - fax 0523/861350  
e-mail: residenza\_gardenia@libero.it

### **CARTA DEI SERVIZI**

#### *Premessa*

La carta dei servizi è finalizzata a regolare i rapporti tra i cittadini utenti e la casa protetta Residenza Gardenia.

Essa rappresenta uno strumento di informazione sulle attività svolte, sul contenuto di tutti i servizi e le prestazioni offerte ed è uno strumento di tutela dei diritti dei cittadini utenti, in quanto garantisce la possibilità di riconoscere le responsabilità di quanto viene realizzato nell'ambito della casa protetta, di esercitare un controllo diretto sulla qualità dei servizi e sul grado di riconoscimento dei propri diritti in qualità di fruitore diretto del servizio e in qualità di cliente.

La carta dei servizi sarà periodicamente oggetto di verifiche e di aggiornamento per adeguarsi costantemente alle esigenze dei propri utenti compatibilmente con le risorse disponibili.

#### PARTE PRIMA

##### 1) I PRINCIPI

La Casa Protetta Residenza Gardenia opera nel rispetto dell'autonomia e della riservatezza della persona, protegge e promuove il diritto all'autodeterminazione e alla libera espressione della personalità di ciascun utente, assicurando a tutti condizioni di esistenza dignitose, cure e assistenza adeguate sia sotto il profilo tecnico che relazionale, imparzialità e pari opportunità nel rispetto delle differenze individuali, accesso ai servizi interni alla struttura, informazioni sull'attività dell'ente, sulle condizioni del servizio e sui progetti assistenziali. La casa protetta favorisce, inoltre, la partecipazione degli ospiti e dei loro familiari alla vita comunitaria anche attraverso momenti organizzati.

Il modello assistenziale adottato dalla Residenza Gardenia è centrato sulla persona e si traduce in una presa in carico globale dei bisogni socio-assistenziali, sanitari e psicologici dell'utente. Per questa ragione la struttura mette al primo posto nell'impegno dei propri operatori, a tutti i livelli, la necessità di formazione permanente e di aggiornamento, per garantire concretamente nei comportamenti professionali e nelle scelte organizzative il rispetto dei principi esposti.



## Residenza GARDENIA

### 2) GLI STANDARD DI QUALITA'

#### - La struttura

La casa protetta Residenza Gardenia è collocata al primo e secondo piano dell'Istituto Andreoli, priva di barriere architettoniche. Può ospitare complessivamente 96 persone, 48 per piano. Dispone su ogni piano di 16 stanze a tre letti tutti articolati, 9 bagni attrezzati per disabili collegati alle stanze, 2 bagni assistito di piano uno attrezzato con doccia e l'altro con vasca per non autosufficienti, 1 sala da pranzo, 2 soggiorni, 1 ambulatorio, 1 locale per il personale, 1 locale per il guardaroba, 1 locale vuotatoio-biancheria sporca, 1 bagno per il personale. Le stanze e i bagni sono dotate di campanello di chiamata e sono tutte climatizzate.

Nell'ambito dell'Istituto sono a disposizione degli utenti della casa protetta Residenza Gardenia anche i seguenti servizi:

- la Palestra
- il locale della parrucchiera e della callista
- la Cappella per le funzioni religiose accanto alla quale si trova la camera mortuaria
- i giardini
- i servizi amministrativi
- servizio di portineria e telefono

I locali rispettano le norme di sicurezza e di prevenzione antincendio, come da legislazione vigente. La casa protetta ha ottemperato agli obblighi contenuti nel decreto legislativo riguardante la sicurezza dei lavoratori e dei residenti in struttura, predisponendo quanto necessario. A tutti i lavoratori è stata data l'informazione generale sui rischi a cui sono sottoposti e delle misure di prevenzione da adottare nelle procedure da seguire in caso di emergenza, sull'uso dei dispositivi di protezione individuale.

La casa protetta è amministrata dal Consiglio di Amministrazione della R&G Servizi SpA. Il consiglio è composto da cinque membri nominati dai soci (Pro.ges, Istituto Andreoli, Comune di Borgonovo V.T.). Il consiglio è responsabile della gestione finanziaria, tecnica e amministrativa della casa protetta.

#### - I servizi

La Casa Protetta Residenza Gardenia offre ospitalità residenziale e assistenza completa, definitiva o temporanea, ad anziani non autosufficienti per i quali non sia più possibile la permanenza nel proprio ambiente familiare e sociale.

La Casa Protetta può accogliere cittadini anziani non autosufficienti con età superiore ai 65 anni, o adulti che presentano patologie o disabilità assimilabili a quelle di tipo geriatrico.



## Residenza GARDENIA

La struttura garantisce ai propri ospiti le prestazioni assistenziali socio-sanitarie con proprio personale qualificato o attraverso personale convenzionato con la locale Azienda USL (medici di base e specialisti), oltre al servizio alberghiero completo.

La casa protetta, in particolare, assicura, compresi nella retta giornaliera, i seguenti servizi:

- assistenza di base diurna e notturna, comprendente tutte le attività di cura della persona (igiene, aiuto nell'alimentazione, alzata, messa a letto, controllo, trattamento dell'incontinenza) secondo piani individualizzati di assistenza e mediante l'attivazione della figura dei tutor;
- assistenza sanitaria comprendente assistenza infermieristica nell'arco delle 24 ore, assistenza medica con medico di struttura specialista in geriatria (agli utenti non autosufficienti viene revocata la scelta del medico curante e attribuito il medico della struttura, mentre agli ospiti già residenti viene data facoltà di mantenere il proprio medico curante o di scegliere il medico di struttura), consulenza fisiatrica, consulenza psichiatrica, assistenza farmaceutica (sono esclusi i farmaci non compresi nel Prontuario Terapeutico Ospedaliero e i farmaci non mutuabili), fornitura di materiali e attrezzature sanitarie, trasporto gratuito presso presidi sanitari per la fruizione di visite specialistiche purchè nell'ambito dell'A.USL, ricoveri, interventi chirurgici ;
- assistenza alberghiera completa di ospitalità residenziale, servizio pasti, nel rispetto delle norme contenute nel D.lgs 155/97 che prevede l'adozione del sistema HACCP. I pasti vengono serviti ai seguenti orari: colazione alle ore 8.30, pranzo alle ore 11,30, merenda alle ore 15, cena alle ore 18,00, servizio di guardaroba e lavanderia dati in appalto a una ditta esterna, pulizia dei locali, fornitura di prodotti per l'igiene personale ;
- consulenza di segretariato sociale, limitatamente all'espletamento di pratiche semplici;
- consulenza dietologica per la preparazione dei menu giornalieri e la predisposizione di diete speciali secondo prescrizione medica;
- attività di animazione
- attività di riabilitazione
- assistenza religiosa mediante convenzione con la Parrocchia di Borgonovo V.T.
- prestazioni estetiche di parrucchiere/barbiere
- pedicure
- ausili e presidi standard. Nel caso in cui l'ospite necessiti per sua scelta o per opportunità assistenziali di ausili speciali personalizzati, il costo degli stessi è a suo carico, considerando invece a carico dell'ente l'ausilio da nomenclatore.

Le prestazioni assistenziali di base vengono erogate nel rispetto degli standard di servizio stabiliti dalle direttive regionali dell'Emilia-Romagna.



## Residenza GARDENIA

Lo staff socio-sanitario è composto da:

1 medico di struttura

2 medici di base

3 responsabili attività assistenziali (in rapporto di 1:32) di cui una con funzioni di coordinamento

39 addetti all'assistenza di base (in rapporto di 1:2,4)

8 infermieri professionali (in rapporto di 1:12)

1,5 terapisti della riabilitazione (in rapporto di 1:64)

2 animatori part time

### 3) TIPOLOGIA DI UTENZA

Destinatari dei servizi offerti dalla casa protetta Residenza Gardenia sono:

- cittadini anziani, con età superiore ai 65 anni, in condizioni di totale o parziale non autosufficienza fisica e/o psichica;
- cittadini adulti con patologie o disabilità assimilabili a quelle geriatriche
- cittadini adulti con patologie psichiatriche dimessi dall'Ospedale psichiatrico

La casa protetta si rivolge anzitutto agli anziani residenti nel comune di Borgonovo V.T. e negli altri comuni del Distretto Val Tidone. Il servizio è esteso anche agli utenti dei comuni della Provincia e della Regione.

### 4) MODALITA' DI ACCESSO AI SERVIZI

La casa protetta Residenza Gardenia è inserita nell'ambito dell'Istituto Andreoli, pertanto è inclusa come struttura convenzionata nella rete dei servizi della Val Tidone. L'accesso dei cittadini non autosufficienti è coordinato dal Servizio Assistenza Anziani (SAA) del Distretto Val Tidone, il quale fornisce le domande degli utenti, corredate dalla documentazione amministrativa, sociale e clinica necessaria alla conoscenza del caso, compresa la valutazione multidimensionale e di non autosufficienza prodotte dall'Unità di Valutazione Geriatrica Territoriale, secondo quanto stabilito dalla L.R. 5/94.

La casa protetta si riserva, comunque, prima di autorizzare l'ingresso, di verificare i casi proposti, chiedendo, se necessario, ulteriori approfondimenti attraverso:

- visita preammissiva
- produzione di documentazione integrativa
- colloquio con i familiari dell'utente
- contatti con il responsabile del caso.



## Residenza GARDENIA

Prima dell'ingresso in Casa Protetta l'anziano deve essere in possesso dei seguenti documenti:

1) anziani con retta a carico dei Comune:

- documentazione del SAA (relazione sociale e dell'UVG indicante la situazione globale dell'anziano)
- impegnativa del comune che assume il pagamento della retta
- accettazione del regolamento
- cartellino sanitario
- codice fiscale
- eventuale esenzione ticket
- altri documenti utili (es. domanda di invalidità)

2) anziani paganti in proprio

- documentazione del SAA (relazione sociale e dell'UVG indicante la situazione globale dell'anziano)
- sottoscrizione del contratto
- accettazione del regolamento
- cartellino sanitario
- codice fiscale
- eventuale esenzione ticket
- altri documenti utili (es. domanda di invalidità)

L'ammissione avverrà dopo l'espletamento di tutte le formalità previste e la sottoscrizione dell'impegno da parte dei richiedente e/o dei suoi familiari di rispettare la presente carta dei servizi e di corrispondere la retta di ospitalità, scegliendo la modalità di pagamento tra quelle indicate dall'ente.

L'ingresso deve avvenire, preferibilmente, nei giorni da lunedì a venerdì, negli orari dalle ore 9.00 alle ore 11.00, per evitare sovrapposizioni con il momento del pasto. Eventuali deroghe vanno concordate.

### 5) ACCOGLIENZA IN STRUTTURA

L'inserimento in struttura è un momento particolarmente delicato nella vita dell'anziano. Stabilito con i familiari o con le persone di riferimento il giorno e l'ora dell'ingresso, la casa protetta si prepara all'accoglienza del nuovo ospite attraverso:

- attraverso un momento informativo rivolto a tutto lo staff socio-sanitario per una prima conoscenza preliminare del caso
- la predisposizione della camera, del letto e di eventuali ausili necessari
- l'individuazione di un tutor
- l'avvio per almeno due settimane dall'ingresso di un periodo di osservazione al termine del quale l'équipe redigerà il Piano Assistenziale Individualizzato (PAI), garantendo almeno nell'informazione il coinvolgimento del familiare



## Residenza GARDENIA

- la conoscenza dell'ospite da parte di tutte le figure professionali della casa protetta per la rispettiva presa in carico e per l'eventuale inserimento nelle attività di animazione e riabilitazione.

Nel caso in cui l'ospite trovi difficoltà nell'ambientamento, sarà compito della RAA e dell'équipe valutare il caso per decidere le misure necessarie a migliorare le condizioni dell'anziano, ricorrendo all'aiuto del familiare e dell'assistente sociale responsabile del caso.

### 6) DIMISSIONE DALLA STRUTTURA

L'eventuale interruzione del rapporto con l'ospite con richiesta di dimissione può avvenire:

- per disdetta dell'ospite, con preavviso formale di almeno 15 giorni
- per allontanamento dell'ospite nei casi di
  1. morosità nel pagamento della retta
  2. condotta incompatibile con la vita comunitaria
  3. gravi infrazioni al regolamento

Nel caso di decesso dell'ospite i parenti e gli eredi dovranno mettere l'ente nelle condizioni di poter consegnare tutto quanto di proprietà del defunto. Le spese funerarie (cerimonia, trasporto, tumulazione) sono a carico dei familiari e degli eredi. Qualora intervengano esigenze di vita comunitaria o mutate condizioni fisiche dell'ospite, sentiti l'utente, il familiare e su parere dell'équipe assistenziale, l'ente ha facoltà di trasferire l'ospite in un alloggio o in un reparto diverso da quello assegnato all'ingresso. L'ente può inoltre promuovere il trasferimento, anche temporaneo, dell'ospite ad altro istituto o servizio, qualora le condizioni psicofisiche della persona richiedano un diverso livello di assistenza, così come in caso di recupero psicofisico dell'utente, l'ente potrà promuovere il rientro dell'anziano al domicilio attivando la collaborazione dei familiari, del SAA e dei servizi territoriali.



## Residenza GARDENIA

### PARTE SECONDA

#### 7) REGOLE DELLA VITA DI COMUNITA' E DOVERI DELL'UTENTE

All'ingresso l'ospite deve disporre di un proprio guardaroba, almeno nella misura minima indicata dalla RAA (scheda corredo personale).

L'ospite può portare nella propria stanza suppellettili e oggetti personali, sempre che non contrastino con i diritti degli altri ospiti e compatibilmente con lo spazio a disposizione.

E' possibile usare radio e televisori nelle camere, senza arrecare disturbo agli altri.

Non si può, invece,

- gettare oggetti o altro dalle finestre
- utilizzare fornelli a combustibile

portare via oggetti, suppellettili dell'Istituto che sono di uso comune.

L'ospite è libero di entrare e di uscire dalla struttura, semplicemente comunicandolo al reparto, può ricevere visite durante la giornata durante il periodo di apertura dell'istituto che nel periodo invernale va dalle 8.00 alle 20.00 e nel periodo estivo dalle 8.00 alle 21.00.

L'ente non è responsabile dell'allontanamento dell'ospite in quanto pur attivando ogni mezzo di controllo tutelare in ambito assistenziale non può adottare misure coercitive o limitative della libertà personale. La Casa Protetta è una struttura aperta. Eventuali difficoltà determinate anche solo temporaneamente dalla situazione degli ospiti verranno gestite con specifici programmi assistenziali elaborati dall'équipe socio-sanitaria.

Quando non sia stata dimostrata la sua colpa, l'Ente declina ogni responsabilità per eventuali danni che possono derivare agli ospiti e alle loro cose.

#### 8) RETTA DI OSPITALITA'

La retta di ospitalità è determinata annualmente dal Consiglio di Amministrazione della società. Deve ritenersi valida per l'intero anno solare ed è differenziata per le diverse tipologie di utenza:

- anziani autosufficienti
- anziani parzialmente autosufficienti
- anziani non autosufficienti (per i non autosufficienti che occupano posti convenzionati con l'A.USL dalla retta viene detratto il contributo giornaliero regionale per le spese sanitarie)
- utenti ex OP psichiatrici
- utenti disabili (autosufficienti e non autosufficienti)



## Residenza GARDENIA

Le modalità di pagamento della retta vengono definite al momento dell'ingresso, sulla base di quanto predisposto nel contratto.

La retta giornaliera viene annualmente comunicata all'utente con lettera del Presidente, specificando per i posti in convenzione la quota a carico dell'utente e la quota corrispondente all'onere a rilievo sanitario, rimborsato dall'AUSL, quota che viene pertanto detratta dall'importo totale pagato dall'utente.

In caso di assenza temporanea dell'ospite, la retta verrà ridotta di una percentuale che ogni anno viene determinata dal Consiglio di Amministrazione con lo stesso atto con il quale fissa le rette di ospitalità.

La casa protetta non assume responsabilità per i valori conservati personalmente dagli ospiti nelle proprie stanze.

Qualora le condizioni dell'ospite non lo consentano o laddove manchino i familiari, verranno attivati gli istituti tutelari previsti dalla legge.

### 9) SISTEMI DI VALUTAZIONE DELLA QUALITA'

La casa protetta è sottoposta periodicamente a valutazioni da parte delle istituzioni preposte per legge al controllo e alla valutazione dei servizi, come da direttive regionali.

Con l'adozione della carta dei servizi si istituisce, inoltre, un sistema di valutazione interna della qualità da parte dell'utenza, anziani e familiari, e da parte degli operatori. La valutazione deve rilevare la qualità percepita rispetto alle principali prestazioni e servizi offerti, il confort, le relazioni interne nonché la percezione del livello di rispetto dei diritti dell'utente.

Verranno predisposti almeno una volta all'anno questionari ad hoc, che saranno consegnati agli ospiti, ad eccezione delle persone con deterioramento cognitivo, ai familiari e agli operatori. Gli esiti delle rilevazioni verranno comunicati in forma scritta o attraverso specifici incontri.

### 10) SERVIZIO INFORMAZIONI

Informazioni sulla casa protetta, sulle attività in corso, sulle modalità di ingresso e su tutti i servizi erogati vengono garantite attraverso:

- colloqui con Direttore, Coordinatore, RAA, Medico nei giorni e negli orari di presenza esposti nella bacheca all'ingresso dell'Istituto Andreoli;
- consultazione della bacheca all'interno della Residenza.

Viene istituito, inoltre, un servizio di ascolto dell'utente che oltre alla possibilità di rapporti diretti con i responsabili prevede la possibilità di inoltrare segnalazioni, osservazioni, contestazioni di disservizi o non conformità su appositi moduli predisposti e disponibili in casa protetta. Alle segnalazioni che potranno essere consegnate alle RAA, dovrà essere data risposta dalla direzione entro 15 gg. ai familiari ed entro 2 gg. agli ospiti. Inoltre dovrà essere riferito annualmente il numero



## Residenza GARDENIA

complessivo delle segnalazioni pervenute e le misure adottate per migliorare i servizi e risolvere i problemi contestati.

Nella casa protetta è riservato uno spazio per le informazioni agli ospiti relative alle attività in corso, ai menù giornalieri, agli orari dei servizi.

Le cartelle e le schede socio-assistenziali sono depositate presso gli ambulatori della casa protetta.

La carta dei servizi viene consegnata all'utente al momento dell'ingresso in struttura.

Borgonovo Val Tidone il \_\_\_\_\_

L'Assistito

L'Ente Gestore

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_



## Residenza GARDENIA

**Via Pianello 100 - 29011 Borgonovo Val Tidone (Pc)**

☎ 0523/861350 - fax 0523/861350

e-mail: [residenza\\_gardenia@libero.it](mailto:residenza_gardenia@libero.it)

### **SERVIZIO ASCOLTO DELL'UTENTE**

### **MODULO PER SEGNALAZIONI E SUGGERIMENTI**

Oggetto della segnalazione: \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

Eventuali suggerimenti da proporre: \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

cognome e nome \_\_\_\_\_

ospite

familiare del Signor/a \_\_\_\_\_

indichi cortesemente anche il suo indirizzo: Via \_\_\_\_\_

Città \_\_\_\_\_ tel. \_\_\_\_\_

Ai sensi della legge 675/96 autorizzo la casa protetta al trattamento dei dati personali.

Data: \_\_\_\_\_

firma \_\_\_\_\_