



COMUNITÀ RESIDENZIALE
VILLA GIUSEPPINA
Gottolengo (Bs)

CARTA DEI SERVIZI

ANNO 2019

Comunità Residenziale per Anziani “Villa Giuseppina”
via Pavone, 12 - 25023 Gottolengo – Brescia
Tel. 030/951674
mail: info@coopgenesi.it

INDICE:

INTRODUZIONE

La Storia.....	P.3
La Struttura.....	P.3
La Gestione.....	P.3
La Mission.....	P.4

CARTA DEI DIRITTI DELL'ANZIANO

Carta dei diritti dell'anziano.....	P.5
Organismi di vigilanza atti a tutelare i diritti delle persone assistite.....	P.6

IL CENTRO E LE SUE ATTIVITA'

Ubicazione.....	P.7
Richiesta di accoglienza.....	P.8
Accoglienza.....	P.9
Servizi specifici.....	P.9
Giornata tipo.....	P.11
Figure professionali.....	P.12

ALTRE INFORMAZIONI

Orario di visite.....	P.13
Orari degli uffici amministrativi.....	P.13
Dimissioni.....	P.13
Alcune raccomandazioni.....	P.14
Modalità di segnalazioni suggerimenti, richieste o lamentele.....	P.14
Sistema di valutazione del grado di soddisfazione.....	P.16

ALLEGATO A COSTI	P.18
-------------------------------	------

ALLEGATO B MENU	P.19
------------------------------	------

ALLEGATO C ORGANIGRAMMA	P.22
--------------------------------------	------

1. INTRODUZIONE

A. La storia

Nell'**ottobre 2010** grazie alla firma di un **accordo di programma** tra l'Agenzia di Tutela della Salute di Brescia (ATS), l'Assemblea dei Sindaci dei 20 Comuni del distretto SS n. 9 (Bassa Bresciana), la Cassa Padana Banca di Credito Cooperativo e l'Associazione Centro Italiano per l'Assistenza in Famiglia (CIAF), ha preso vita un progetto sperimentale volto a proporre una nuova modalità residenziale.

Tale progetto è stato ideato pensando ad un modello di vita comunitaria in grado di permettere ad anziani con limitazione dell'autonomia di continuare la propria esistenza in un ambiente meno istituzionalizzato e più vicino alle caratteristiche del domicilio. Nasce così la Comunità Residenziale "Villa Giuseppina" sita in via Pavone n. 12 a Gottolengo. Essa vuole divenire il sostegno socio assistenziale agli anziani del territorio dove, attraverso un maggior coinvolgimento dei familiari e delle reti sociali, si possano stendere e realizzare dei piani di assistenza individuali che valorizzino le potenzialità della persona per favorire sicurezza e benessere psico-fisico.

La Comunità Residenziale si configura non solo come contesto sussidiario alle persone anziane ed alle loro famiglie, ma anche quale supporto alla rete territoriale dei servizi sociali.

B. La struttura

La vita e l'operatività della Comunità Residenziale "Villa Giuseppina" ruotano attorno al concetto di "casa degli ospiti", intesa come luogo d'incontro e di vita.

Il termine casa è scelto per sintetizzare ed evocare numerosi significati profondi:

- casa come famiglia;
- casa come luogo degli affetti più intimi;
- casa come calore;
- casa come luogo e rifugio alle fatiche della propria vita;
- casa come espressione dell'individualità, del mondo interiore, delle scelte effettuate da ogni individuo.

Al fine di proporre un modello organizzativo il più possibile vicino alla realtà abitativa domiciliare la comunità residenziale, nata da una ristrutturazione di una villa padronale degli anni '70, è stata realizzata ponendo attenzione sia agli aspetti alberghiero che assistenziali, ed è autorizzata ad ospitare 24 persone autosufficienti.

La struttura disposta su 3 piani abitativi molto luminosi, rispecchia l'aspetto architettonico preesistente. Gli alloggi sono distribuiti in n. 2 camere doppie al piano terra, n. 3 camere doppie e n. 1 quadrupla al primo piano, n. 1 camera doppia e n. 2 camere quadruple al secondo piano. Ogni camera è provvista di propri servizi igienici, con doccia. Le camere quadruple sono molto ampie.

La struttura è dotata di spazi comuni adibiti a: area salotto, area relax, area attività occupazionali, cucina generale, sala da pranzo, bagno assistito, ambulatorio medico, area reception, ufficio, ascensore, area lavanderia e stireria, area attrezzata con macchinette erogatrici di bevande, terrazza e area verde attrezzate con gazebi, tavolini e panchine.

C. La gestione

La Comunità Residenziale Villa Giuseppina è gestita da Genesi Impresa Sociale Società Cooperativa Sociale Onlus, costituita il 27 ottobre 1998, ed è una cooperativa sociale di tipo A, con sede legale a Rodengo Saiano.

Genesi non ha finalità di lucro e realizza la propria attività, ispirandosi ai principi che sono a fondamento della cooperazione sociale e cioè: la centralità della persona umana, la solidarietà, la mutualità e la sussidiarietà.

D. La mission

*Ci prendiamo cura degli anziani del territorio con spirito di umanità.
"Non solo anni alla vita, ma vita agli anni".*

Genesi si propone quale nodo nella rete dei servizi per anziani e si rivolge in primo luogo ai cittadini dei Comuni appartenenti al distretto n. 9 dell'ATS di Brescia e, successivamente, a tutti i Comuni con la finalità di:

- operare una presa in carico dell'anziano autosufficiente e dei bisogni che esprime, per offrire risposte diversificate attraverso i servizi interni ed esterni alla struttura;
- sforzarsi di fornire risposte il più aderenti possibile alle esigenze del singolo, pur nella consapevolezza che in struttura si agisce una vita di condivisione in ambiente comunitario;
- stimolare la partecipazione ed il sostegno consapevole delle persone, delle loro famiglie e delle associazioni di volontariato del territorio;



La Comunità Residenziale "Villa Giuseppina" - intesa come casa degli ospiti - deve rispondere ai bisogni degli anziani con un'offerta assistenziale generale, ma che prioritariamente **ponga al centro la PERSONA**. E' una realtà a misura d'uomo, ma con una struttura organizzativa e gestionale in grado di individuare per l'ospite un approccio multidimensionale, dotato di strumenti di valutazione/ comunicazione/ condivisione/ collaborazione.

La filosofia del modello di Comunità Residenziale - basandosi sulla "centralità" dell'anziano al fine di dare un vero sostegno a lui ed alla sua famiglia - è quella di preoccuparsi della cura di essi e, sin dal momento dell'ingresso, di accompagnarli all'interno della struttura, facendo attenzione agli aspetti sociali ed affettivi dell'ospite e dei parenti, naturalmente senza mai trascurare gli interventi assistenziali.

La Comunità Residenziale **si fa carico dell'anziano nella sua globalità** e, oltre a garantire un soggiorno e un'assistenza di base di buon livello, promuove le potenzialità di salute e di benessere, di affettività e di vita relazionale per gli assistiti. L'ospite nella sua Comunità Residenziale è visto come una creatura che ha dato un contributo alla società e come tale porta con sé dei desideri nascosti che vanno ascoltati, anche attraverso un linguaggio non verbale. L'ospite, tramite una continua risposta alle sue necessità, viene aiutato a ritrovare i motivi e gli scopi per cui aveva iniziato la sua avventura nella vita in qualità di persona.

2. CARTA DEI DIRITTI DELL'ANZIANO

La Comunità Residenziale "Villa Giuseppina" offre i propri servizi alle persone anziane, con livelli diversi di autonomia, ma con un quadro clinico stabilizzato e bisogni diversificati, di ordine non solo abitativo, ma anche psicologico, relazionale, assistenziale e sociale.

Possono essere in condizione sociale e familiare precaria, oppure scegliere volontariamente di vivere in comunità

L'erogazione del servizio è ispirata dai principi di uguaglianza dei diritti, imparzialità, continuità, scelta, partecipazione, efficienza ed efficacia.

Uguaglianza:

a garanzia di una parità di trattamento nei confronti degli assistiti senza distinzione di razza, ideologie, sesso, ceto sociale, religione ed opinioni politiche.

Il rispetto di ogni singola persona non significa in ogni caso uniformità di assistenza, infatti ogni intervento è personalizzato e tiene in considerazione l'unicità di ciascun Utente.

Imparzialità:

a garanzia di comportamenti obiettivi ed imparziali nei confronti degli utenti.

Continuità:

a garanzia del servizio erogato, senza interruzioni e costante nella qualità e tipologia delle prestazioni.

Scelta:

a garanzia del rispetto dell'individualità e della possibilità di espressione degli Utenti; operativamente le diverse figure professionali hanno il compito, ove possibile, di favorire e stimolare le scelte degli Utenti.

Partecipazione:

a garanzia di una partecipazione attiva degli utenti, quando possibile, e dei loro familiari.

La cooperativa ha dato vita, in collaborazione con i volontari, ad uno sportello che ha lo scopo di raccogliere eventuali reclami o suggerimenti.

Efficienza ed efficacia:

garantiti attraverso il lavoro per progetti ed un costante controllo sul raggiungimento degli obiettivi.

La condizione di "persona anziana ospite di una struttura residenziale" può ridurre, di fatto, l'esigibilità dei suoi diritti di persona.

Di seguito elenchiamo i diritti che la nostra legislazione considera fondamentali per la tutela dei cittadini, in particolare quelli deboli:

- sviluppare e conservare la propria individualità e libertà;
- conservare e veder rispettate, in osservanza dei principi costituzionali, le proprie credenze, opinioni, e sentimenti;

- 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;
- conservare la libertà di scegliere dove vivere;
- essere accudita e curata nell'ambiente che meglio garantisce il mantenimento delle funzioni;
- vivere con chi desidera;
- avere una vita di relazione;
- essere messa in condizione di esprimere le proprie attitudini personali, la propria originalità e creatività;
- essere salvaguardata da ogni forma di violenza fisica e/o morale;
- essere messa in grado di godere e di conservare la propria dignità ed il proprio valore, anche in casi di perdita parziale o totale della propria autonomia ed autosufficienza.

Il soggiorno temporaneo o permanente presso Villa Giuseppina potrebbe compromettere la garanzia del rispetto di alcuni di questi diritti.

Ciò nonostante essi sono fortemente presenti nella progettazione dei servizi e soprattutto nei Progetti Assistenziali Individuali che vengono elaborati per ogni singolo utente.

2.1 ORGANISMI DI VIGILANZA ATTI A TUTELARE I DIRITTI DELLE PERSONE ASSISTITE

Genesi attua il modello 231/01 di Organizzazione Gestione e Controllo e, attraverso l'organismo di vigilanza, ne verifica l'osservanza e il funzionamento. Genesi Impresa Sociale Società Cooperativa Sociale Onlus, ha definito specifiche procedure operative per la tutela della riservatezza nei trattamenti dei dati personali secondo quanto previsto dal Regolamento (UE) 2016/679. Le misure di sicurezza adottate riducono al minimo il rischio di trattamenti non consentiti, accesso non autorizzato alle informazioni, perdita, anche accidentale, dei dati personali degli ospiti.



Genesi ha conseguito la certificazione di qualità UNI EN ISO 9001:2015 e ambiente 14001:2015.

E' consultabile all'indirizzo internet www.coopgenesi.it tutti i servizi erogati e le modalità per usufruirne.

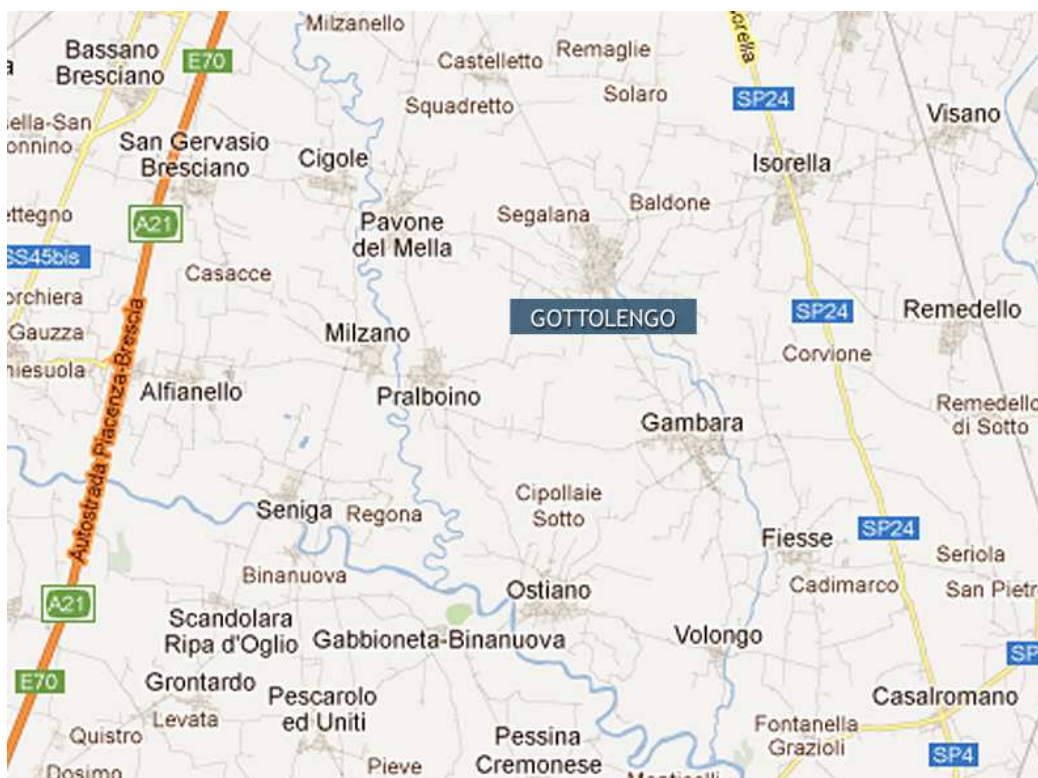
3. LA COMUNITA' RESIDENZIALE E LE SUE ATTIVITA'

A. Ubicazione

La Comunità Residenziale Villa Giuseppina è sita in via Pavone, n. 12, vicino alla scuole elementari, ed è facilmente raggiungibile sia con mezzi propri che con mezzi pubblici.

Con mezzi propri	
	Autostrada A21 Torino-Piacenza con uscita al casello di Manerbio (BS), poi seguire per Leno
Con mezzi pubblici	
	Il comune di Gottolengo è servito da autobus di linea (SIA) e la fermata dista circa 200 mt dalla Comunità Residenziale.

Per migliore chiarezza si allega cartina geografica della zona con indicazioni per raggiungere Gottolengo:



e per raggiungere

La COMUNITA' RESIDENZIALE PER ANZIANI "VILLA GIUSEPPINA"
sita in via Pavone N. 12, tel. 030/951674:



B. Richiesta di accoglienza

Tutti i 24 posti sono autorizzati al funzionamento.

Le persone interessate all'ingresso nella Comunità potranno rivolgersi:

- ai Servizi Sociali dei Comuni appartenenti al distretto n. 9, i quali segnaleranno i nominativi direttamente all'Ente Gestore;
- agli Uffici dell'UCAM di Leno i quali segnaleranno i nominativi direttamente all'Ente Gestore;
- direttamente presso gli uffici amministrativi di GENESI in via Biline n. 74/76 – 25050 Rodengo Saiano (BS) tel. 030/6810926
- presso la Comunità Residenziale "Villa Giuseppina" di Gottolengo in via Pavone 12

All'Ente Gestore spetta redigere la valutazione pre-ingresso e la selezione degli ospiti che è affidata unicamente alla Direzione Sanitaria di GENESI che ne valuterà la fattibilità, la tempistica d'ingresso, e l'eventuale inserimento nella lista d'attesa se le condizioni di salute siano compatibili con la struttura.

L'Ente Gestore nel caso di aggravamento delle condizioni di salute dell'ospite che rendano inidonea la permanenza dello stesso all'interno della Comunità, collaborerà con i servizi territoriali, in particolare gli Enti Comunali Locali e il Distretto Socio Sanitario n° 9 nella ricerca delle soluzioni più opportune, attivando i canali preposti per la dimissione protetta, al fine di consentire il passaggio ad un livello di assistenza adeguato ai nuovi bisogni di cura, mediante l'utilizzo dei servizi della rete socio sanitaria (RSA, SDAR, ecc.);

Per informazioni preliminari all'eventuale ingresso le figure di riferimento, alle quali rivolgersi sono:

- Il Direttore Sanitario per l'organizzazione del servizio socio assistenziale;
- Il coordinatore della Comunità residenziale;
- La Segreteria per informazioni varie.

Per poter comprendere appieno il valore della qualità dell'assistenza che siamo in grado di offrire e per ottenere tutte le informazioni utili, è consigliabile recarsi personalmente a visitare Villa Giuseppina, previo Carta dei Servizi "Villa Giuseppina"

appuntamento telefonando alla Segreteria, la quale contatterà il coordinatore che sarà disponibile per effettuare visite guidate.

C. accoglienza

Prima dell'ingresso dell'ospite, alla persona di riferimento che stipula il contratto (garante) viene consegnata la carta dei servizi e l'elenco della dotazione della biancheria personale da portare.

Gli operatori dell'equipe (vedi punto F) ciascuno per la propria competenza professionale, raccolgono le informazioni necessarie per l'accoglienza e per impostare il Piano di Assistenza Individualizzato (P.A.I.).

Il Direttore di Struttura e la Direzione Sanitaria sono disponibili ad incontri, previo appuntamento concordato con la Segreteria.

I documenti da presentare al momento dell'ingresso sono i seguenti:

- tessera sanitaria in originale con eventuali esenzioni ticket
- codice fiscale e carta di identità in originale
- documentazione clinica completa (cartellini di dimissione, radiografie, esami clinici e di laboratorio, referti di visite specialistiche e simili)
- terapia farmacologica assunta
- ausili in dotazione (bastone, cuscini e/o materassini antidecubito, deambulatore);
- sottoscrizione del contratto d'ingresso;
- presa visione della nota informativa ai sensi del Regolamento Europeo 2016/679 GDPR e s.m.i. – privacy;
- sottoscrizione del consenso al trattamento dei dati personali ai sensi del Regolamento Europeo 2016/679 GDPR e s.m.i.– privacy.

L'equipe accoglie l'ospite al suo arrivo al fine di garantire il miglior approccio possibile all'inserimento del nuovo ospite facilitando la sua accoglienza e socializzazione con gli altri ospiti presenti all'interno della Comunità. Tale percorso avviene in modo graduale tenendo conto delle condizioni psicofisiche dell'ospite.

D. Servizi specifici

I servizi agli utenti, compresi nell'importo della retta (pag. 17), sono offerti in una ottica di attenzione ai bisogni ed, in particolare, sono:

- Servizio di coordinamento di struttura: è il servizio di coordinamento e gestione della struttura, e funge da raccordo tra le strategie e gli obiettivi stabiliti dalla direzione e gli operatori, occupandosi anche dei rapporti con le realtà esterne e del corretto funzionamento della Comunità nella sua globalità.

Il servizio impronterà la sua attività a criteri organizzativo-gestionali che coniughino flessibilità e garanzia di protezione, diversificando i livelli a seconda della condizione della singola persona.

- Servizio di assistenza infermieristica

Il servizio di assistenza infermieristica, previsto per n. 10 ore settimanali, si propone di garantire la presenza di una figura infermieristica (IP) che vigili e faccia sorveglianza sanitaria sugli ospiti attraverso la rilevazione e il monitoraggio dei parametri vitali e che si occupi della preparazione della terapia farmacologica che gli ospiti devono assumere nell'arco dell'intera giornata.

Tale figura sarà il portavoce ai medici di medicina generale (MMG) del territorio, dei problemi di carattere sanitario che i loro assistiti, manifesteranno, e provvederà a contattarli e ad instaurare un rapporto di collaborazione al fine di dare una risposta immediata e puntuale alle necessità di ognuno.

Per quanto concerne alcune pratiche infermieristiche e di fisioterapia individuale all'interno della struttura, in sinergia con il Distretto n. 9 dell'ATS sarà garantita una pronta attivazione tramite voucher infermieristici e fisioterapici su richiesta dei medici di medicina generale.

Il Servizio di assistenza medica rimane infatti a carico del Servizio Sanitario Nazionale identificato con i medici di medicina generale e/o con la guardia medica per la continuità sanitaria.

- Assistenza socio-assistenziale: Il servizio socio assistenziale è garantito ha 24 da personale ASA qualificato ed ha come principale obiettivo la sorveglianza, la cura e l'aiuto agli ospiti, i quali necessitano di una o più persone di riferimento e di supporto.
- Assistenza socio-assistenziale: Il servizio socio assistenziale è garantito ha 24 da personale ASA qualificato ed ha come principale obiettivo la sorveglianza, la cura e l'aiuto agli ospiti, i quali necessitano di una o più persone di riferimento e di supporto.
- Servizio di animazione/educazione
Il servizio educativo è uno strumento di lavoro che permette un'azione mirata con la possibilità di esplicarsi in attività e programmi che rispondano ai reali bisogni dell'ospite. Il fulcro del servizio di animazione/educazione è l'attenzione ai bisogni dell'ospite, l'osservazione delle sue attitudini e la ricerca di attività stimolanti e produttive, rispondenti alle reali necessità di socializzazione degli ospiti. La presenza nella struttura di ospiti autosufficienti, permette di proporre attività stimolanti e operare a favore della nascita di un gruppo di lavoro unito e compatto nella ricerca del benessere di tutti. La Comunità Residenziale rappresenta un luogo di incontro molto stimolante sia per l'animatore-educatore che per gli ospiti domiciliati, che possono mantenere attive tutte le potenzialità e risorse in loro possesso, nell'ambito cognitivo, corporeo e ludico; sarà poi l'ospite stesso che permetterà all'educatore di selezionare le attività più idonee ai suoi bisogni e scrivere quindi progetti personalizzati alla struttura nel rispetto dei tempi e degli spazi di tutti.
- Progetti Individuali e Piani Assistenziali Individuali: per ogni ospite viene predisposto un primo Progetto Individuale (P.I.) e successivamente dei Piani assistenziali individuali (PAI), definiti periodicamente grazie ad una valutazione multi professionale congiunta da parte di tutte le competenze presenti in struttura. Ad ogni riunione di equipe il familiare/care-giver/ospite viene/vengono invitato/i a condividere con le diverse figure professionali la pianificazione del Progetto Individuale.
- Servizio di sanificazione e pulizia ambientale
Il servizio di pulizie verrà eseguito dal personale ASA in turno. Il personale è dotato di tutto il materiale necessario per lo svolgimento del servizio, ed è adeguatamente formato, attraverso dei corsi interni, sul corretto utilizzo dei prodotti e sulla corretta sanificazione e pulizia degli ambienti. Naturalmente l'operatrice ASA si occupa della cura e dell'igiene della casa dell'ospite affinché allo stesso venga garantito al meglio il comfort dell'ambiente in cui vive, mantenendo un buon livello di sanificazione degli spazi, cercando di mantenerli sempre accoglienti ed ordinati.
- Servizio ristorazione: il servizio ristorazione viene gestito tramite mensa interna. Il menù è articolato in 7 giorni, variabile di settimana in settimana nell'arco del mese e con variazioni stagionali; è possibile per gli utenti con indicazione medica avere diete speciali personalizzate.
- Alloggio:
Tutte le stanze, sia a due che quattro letti, sono dotate di servizi igienici, armadio personale, comodino, tavolo e sedia. Ogni stanza ha la predisposizione per l'attacco della televisione.

- Servizi amministrativi

I servizi amministrativi sono ubicati all'interno della RSA "Tilde e Luigi Colosio" di Rodengo Saiano in quanto quest'ultima è la sede legale di GENESI.

- Servizio di manutenzione

Il servizio di manutenzione ha come obiettivo principale quello di garantire un livello adeguato di mantenimento dell'efficienza di tutte le attrezzature, arredi e corredi, immobili e impianti annessi all'edificio.

- Guardaroba, lavanderia e stireria: il servizio è svolto tutto internamente alla struttura ed in particolare si occupa della cura, sistemazione e lavaggio sia dei capi personali degli ospiti che vengono etichettati tutti con apposita macchina sia della biancheria piana necessaria al buon funzionamento del servizio. Poiché il servizio è a livello industriale è consigliabile l'uso di indumenti poco delicati.

- Parco e terrazza: la struttura è dotata di un parco e di una terrazza attrezzate con gazebi, tavoli e panchine.

- Climatizzazione: sia il riscaldamento che il raffrescamento è garantito in ogni stanza e nelle zone comuni

- Area ristoro: il piano terra è attrezzato di macchinette erogatrici di bevande e merendine.

Genesi ha messo a disposizione della struttura un mezzo dedicato con cui, grazie ad una convenzione con l'Associazione Pensionati di Gottolengo, è disponibile ad effettuare per tutti gli ospiti un servizio di trasporto per visite mediche presso ambulatori e/o ospedali. Tale servizio è a pagamento e viene fatturato al termine di ogni anno solare.

E. La giornata tipo

La casa dell'ospite organizzerà la sua attività cercando di coniugare abitudini ed esigenze degli ospiti, scandendo orari ed attività nel rispetto dei ritmi di vita di ognuno.

Al fine di rendere la Comunità Residenziale la "casa degli ospiti" e ricreare l'ambiente abitativo domestico, l'ospite potrà portare nella propria camera qualche piccolo arredo, al quale era affezionato.

L'articolazione della giornata tipo dell'ospite, qui di seguito esplicitata, è stata pensata e realizzata tenendo in considerazione tali abitudini individuali, dando anche la possibilità, a chi ne avesse la necessità o l'esigenza, di ritagliarsi dei momenti o degli spazi propri.

Risveglio e alzata

Dalle ore 6.30 alle ore 8.00 gli ospiti vengono svegliati dalle operatrici in turno le quali porranno particolare attenzione a garantire loro il risveglio nel modo più sereno possibile.

Colazione

Dalle ore 8.00 alle ore 8.30 è servita la colazione composta della bevanda a loro più gradita tra quelle proposte (latte, caffè, tè) accompagnata da biscotti o fette biscottate.

Idratazione

Durante la mattinata e nelle ore pomeridiane, al fine di garantire un'equilibrata idratazione degli ospiti, il personale provvede alla distribuzione delle bevande, creando momenti di ristoro.

Pranzo

Il momento del pasto riveste particolare importanza nella giornata dell'ospite poiché ha l'obiettivo di favorire la socializzazione e creare un'atmosfera familiare per gli ospiti. Il pranzo è servito dal personale ASA dalle ore 11.45 alle ore 12.30 rispettando, ove possibile, le scelte, i gusti personali e le eventuali

indicazioni dietetiche prescritte.

Cena

La cena è servita dal personale ASA dalle ore 17.45 alle ore 18.45 con le medesime modalità sopradescritte per il pranzo.

Igiene e cura personale dell'ospite

I nostri operatori socio assistenziali supporteranno, attraverso la loro presenza e/o supervisione, l'ospite durante l'igiene quotidiana.

L'obiettivo di GENESI è quello di creare un clima il più possibile familiare, al fine di rendere il momento della cura personale, intesa come igiene quotidiana e cura della propria immagine, rispondente il più possibile alle esigenze personali, sia per quanto riguarda gli orari preferiti, sia riguardo alla tipologia di aiuto e/o supporto necessario.

Riposo e messa a letto

Le stanze degli ospiti, una volta riordinate dal personale, sono sempre a disposizione di coloro che desiderano un momento di relax, di riposo e/o di privacy. Ognuno alla sera potrà coricarsi all'orario che vuole, aiutato se necessario dall'operatrice ASA in turno, che ne verificherà costantemente durante la notte l'andamento.

Attività complementari (animazione)

Al fine di rendere il più piacevole possibile il soggiorno degli ospiti presso la Comunità Residenziale, GENESI promuoverà attività di animazione-intrattenimento secondo un calendario prestabilito.

F. Figure professionali e di riferimento, equipe

Le figure professionali e di riferimento, come da organigramma (pag. 21 e 22) sono le seguenti:

- Presidente e Legale Rappresentante della struttura
- Direttore Generale
- Direttore Sanitario
- Coordinatrice della struttura
- Infermiere Professionale
- Ausiliario Socio Assistenziale
- Animatore
- Amministrativi
- Responsabile Cucina
- Personale addetto cucina
- Collaborazione esterna con figure professionali quali i Medici di Medicina Generale (MMG) e del servizio di continuità assistenziale (guardia medica), gli uffici territoriali dell'ASST ed i Servizi Sociali dei Comuni di riferimento

Il nome, cognome, la fotografia e qualifica svolta da ogni singolo operatore dipendente di Genesi è visibile tramite cartellino identificativo.

I volontari autorizzati ad attivarsi all'interno della Comunità Residenziale possono essere iscritti alle associazioni di volontariato del territorio od anche cittadini che decidono di dedicare una parte del loro tempo da trascorrere con i nostri ospiti impegnandosi in semplici attività ludico ricreative supervisionate ed organizzate dalla coordinatrice della struttura.

Nello svolgimento delle loro attività complementari o di supporto agli operatori incaricati, ricevono indicazioni dalla coordinatrice che ne rappresenta la diretta referente, sempre nel rispetto delle direttive fornite dalla Direzione della struttura.

4. ALTRE INFORMAZIONI

A. Orario visite

La struttura è aperta ai visitatori tutti i giorni della settimana in orario diurno, dalle 08.00 alle 20.00. Ai visitatori è richiesto il massimo rispetto delle attività previste per gli ospiti nel corso della giornata. In particolare non è loro consentito accedere alle camere e alla sala da pranzo, durante i pasti principali (pranzo dalle ore 11.45 alle ore 12.30, cena dalle ore 17.45 alle ore 18.45) e durante il riposo pomeridiano (dalle ore 12.30 alle ore 14.00) salvo autorizzazione del Direttore Sanitario.

È possibile l'accesso ai minori fino a 14 anni d'età se accompagnati da un adulto e nel rispetto degli orari e dei limiti sopraindicati.

In tale orario, l'ospite, compatibilmente con le sue condizioni psicofisiche è libero di entrare ed uscire, ricevere visite, invitare parenti ed amici nei locali comuni purché in numero e in condizioni tali da non compromettere il rispetto dei diritti degli altri ospiti.

L'accesso dei familiari o altri referenti dell'ospite **al di fuori di questi orari (compresa la permanenza notturna presso la camera)** può avvenire solo nel caso di precarietà delle condizioni di salute dell'Ospite, previa autorizzazione del Direttore Sanitario e/o del personale di struttura.

Si precisa che:

- gli orari sopraindicati sono riferiti soltanto alle visite nelle camere e nella sala da pranzo, mentre l'accesso ai locali e servizi del piano terra della Struttura (reception, sala polivalente, sala relax) restano invariati e senza limitazioni (dalle h. 8.00 alle h. 20.00, sabato, domenica e festivi compresi);
- nel rispetto della privacy e delle condizioni igienico-sanitari degli ospiti è possibile la presenza in camera per un massimo di due persone per volta.

Il mancato rispetto di tali norme, costringerà gli operatori della struttura ad invitare i visitatori ad allontanarsi.

Anche ai fini di una corretta e puntuale erogazione del servizio, l'Ospite è comunque tenuto a comunicare al personale di turno i propri allontanamenti, anche temporanei, dalla Comunità compilando un permesso di uscita, esonerando l'Ente Gestore da qualsiasi responsabilità per quanto possa eventualmente accadere fuori dalla stessa. In ogni caso, l'Ospite è tenuto ad osservare nell'uso delle parti e dei servizi comuni un comportamento tale da non arrecare disturbo alcuno agli altri Ospiti.

B. Orari segreteria e uffici amministrativi

La segreteria è aperta al pubblico dal lunedì al venerdì dalle ore 8.30 alle ore 18.00, mentre gli uffici amministrativi sono aperti al pubblico dal lunedì al venerdì dalle ore 8.30 alle 12.30 e dalle ore 14.00 alle ore 17.30. La segreteria è contattabile al numero 030/6810926 interno 1 e successivamente 1.

Tutte le comunicazioni di tipo amministrativo sono esposte nella bacheca dei parenti posizionata nella hall all'ingresso della struttura.

C. Dimissioni

E' prevista la possibilità di dimissioni dalla struttura se richiesta dall'ospite, attraverso un documento scritto firmato dal garante firmatario del contratto di ricovero o qualora si verificano gravi incompatibilità durante il periodo di permanenza, dopo attenta valutazione da parte dell'equipe.

Le dimissioni degli ospiti dovranno essere comunicate alla Direzione della struttura con un preavviso di almeno 5 giorni, tempo utile per la preparazione della documentazione necessaria.

D. Alcune Raccomandazioni

È consentito portare alimenti all'interno della struttura solo ed esclusivamente se confezionati e con apposita data di scadenza. Gli stessi devono essere consegnati al personale che provvederà:

- a collocarli nel comodino dell'ospite solo se si tratta di caramelle confezionate, e biscotti /snack in confezione monodose
- a somministrarli durante i pasti principali o su richiesta dell'ospite se si tratta di altri alimenti.

Si precisa che farmaci, parafarmaci e presidi, sono a carico dell'ospite, e devono essere consegnati regolarmente e tempestivamente al personale per garantire un corretto stoccaggio.

Si raccomanda di non tenere oggetti di valore, soldi o cellulari incustoditi in stanza, Genesi Impresa Sociale Società Cooperativa Sociale Onlus, Ente gestore della Comunità Residenziale, non è coperta da assicurazione contro furti e non risponde di eventuali ammanchi.

E. Modalità di segnalazione suggerimenti, richieste o lamentele

L'ufficio Relazioni con il Pubblico (URP) è disponibile presso la Segreteria Generale di GENESI presso la sede legale di Rodengo Saiano in via Biline 74/76 od al numero 030/6810926 negli orari della segreteria sopra indicati. Esso fornisce, su richiesta degli utenti, ulteriori informazioni o chiarimenti in merito all'offerta dei servizi erogati riceve segnalazioni, suggerimenti, reclami e ne dispone l'iter di verifica e/o soluzione.

Possono formare oggetto di reclamo gli atti, i comportamenti, le situazioni, le omissioni che precludano o limitino il diritto a fruire delle prestazioni erogate.

L'URP comunica ai servizi interni interessati i reclami presentati affinché questi adottino le misure necessarie per rimuovere il disservizio segnalato.

Per la comunicazione di suggerimenti o lamentele è stato predisposto un apposito modulo da utilizzare per rilevare situazioni più o meno critiche o semplici indicazioni e idee per il miglioramento del servizio.

Gli organi direttivi si impegnano a rispondere entro 10 giorni dal ricevimento dello stesso.

MODULO PER SEGNALAZIONI E SUGGERIMENTI

Il/la sottoscritto/a _____

residente in _____ via _____

in qualità di (indicare il grado di parentela, se parente) _____

del sig./sig.ra _____ ospite di questa comunità residenziale,

Desidera evidenziare quanto segue (esprimere l'oggetto della segnalazione):

Desidera comunicare alla direzione (esprimere eventuali suggerimenti/reclami/ricieste):

Data: _____

Firma

Il presente modulo va consegnato in sala medica al personale di turno.

F. Sistema di valutazione del grado di soddisfazione

Con cadenza annuali vengono predisposti e somministrati ai parenti e agli operatori questionari anonimi al fine di rilevare e raccogliere il grado di soddisfazione rispetto al servizio offerto.

Gli esiti vengono restituiti e resi pubblici attraverso dei grafici di sintesi, illustrati durante gli incontri periodici con i parenti.

QUESTIONARIO DI SODDISFAZIONE OSPITI E PARENTI

QUESITO	SI	NO	NON SO
1. Si ritiene informato sull'organizzazione della struttura (es. orari di visita, giornata tipo, servizi offerti, orari uffici amministrativi, figure professionali di riferimento, modalità di segnalazione, raccomandazioni rispetto a farmaci ed alimenti, rappresentante dei parenti...)			

QUESTITO	OTTIMO	BUONO	SUFFIC.	INSUFFI.	NON SO
2. Come valuta il servizio amministrativo (Direzione, economato, segreteria)					
3. Come valuta il servizio medico					
4. Come valuta il servizio infermieristico					
5. Come valuta il servizio assistenziale					
6. Come valuta il servizio di animazione					
7. Come valuta il servizio manutenzione					
8. Come valuta il servizio di pulizia e sanificazione degli ambienti comuni					
9. Come valuta il servizio mensa					
10. Come valuta il servizio lavanderia e guardaroba					
11. Come valuta il servizio di volontariato					

Indicare eventuali suggerimenti rispetto ai servizi generali sopraelencati:

PERSONALE	OTTIMO	BUONO	SUFFIC.	INSUFFI.	NON SO
12. Come giudica l'attenzione da parte del personale al rispetto della dignità e della privacy del proprio familiare					
13. Come valuta la disponibilità e professionalità dei medici					
14. Come valuta la disponibilità e professionalità degli infermieri					
15. Come valuta la disponibilità e professionalità del personale ASA					
16. Come valuta la disponibilità e la professionalità del servizio animazione					
17. Come considera la disponibilità all'ascolto della Direzione					
18. Come valuta i rapporti del suo familiare con il personale					
19. In che misura il personale l'ascolta, le da informazioni e spiegazioni quando richieste					

Indicare eventuali suggerimenti:

QUESITO	SI	NO	NON SO
25. Se dovesse fornire un giudizio complessivo si sente soddisfatto della qualità del servizio			

Indicare eventuali suggerimenti:

Allegato A

Costi

Servizi resi compresi nella retta

La retta giornaliera è pari a **€ 43,98** IVA inclusa ed è comprensivo dei seguenti servizi:

- vitto e alloggio
- assistenza socio assistenziale
- servizio animazione
- servizio di lavanderia indumenti personali
- servizio di sanificazione e pulizia ambienti

Gli importi delle rette sono comprensivi dell'IVA al 5%, prevista dalla vigente legislazione, salvo modifiche legislative in corso d'anno.

E' a carico della famiglia provvedere al corredo indumenti degli ospiti incluse eventuali integrazioni richieste da parte del personale sanitario durante la degenza (pigiamone interno, magliette tagliate sul retro) così come i prodotti per l'igiene delle protesi dentali.

La retta deve essere versata anticipatamente entro il 10 del mese tramite bonifico, o tramite addebito diretto sul conto corrente SDD (SEPA DIRECT DEBIT).

Nel caso di eventuali periodi di assenza dalla struttura, superiori a 15 giorni consecutivi, la retta subirà una riduzione di € 10,00, già comprensivi di IVA, al giorno per tutti i giorni eccedenti il quindicesimo giorno (come meglio esplicitato nel contratto di ingresso).

Il Garante prende atto che la retta concordata può essere aggiornata all'inizio di d'ogni anno solare per l'adeguamento della stessa ai costi di gestione, riferiti sia alla variazione dei prezzi di mercato che ai costi dei servizi erogati e del personale addetto.

L'eventuale variazione potrà essere comunicata anche nei primi mesi dell'anno successivo, previo preavviso di 30 giorni. In ogni caso l'ammontare dell'incremento avrà decorrenza retroattiva riferita all'inizio dell'anno solare in corso. Il Garante ha la possibilità di accettare la nuova corresponsione della retta o di optare per la risoluzione del contratto in essere tramite comunicazione scritta con modalità di raccomandata AR.

Deposito cauzionale

Al momento dell'ingresso e del pagamento della prima retta si richiede il versamento di un deposito cauzionale infruttifero a garanzia pari a **Euro 700,00**.

Servizi resi non compresi nella retta

- servizio trasporto per effettuare visite mediche, che viene fatturato a fine anno per gli ospiti che ne usufruiscono, al costo di € 15,00 per trasporti a chilometraggio inferiore a 35 km e di € 28,00 per chilometraggi superiori ;
- la fornitura, a richiesta, di copia della documentazione sanitaria e del Fascicolo Socio Sanitario, è servizio a pagamento pari a € 8,00 già comprensivo di IVA;
- ogni altra prestazione non prevista espressamente dal presente contratto.

Allegato B MENU: ESTIVO (da Maggio a Settembre con variabilità di 4 settimane)

PRANZO								
SETT.	LUNEDI	MARTEDI	MERCOLEDI	GIOVEDI	VENERDI	SABATO	DOMENICA	
PRIMI	1°	risotto con zucchine	penne al gusto mare	gnocchi pom. basilico	risotto alle verdure dolci	Fusilli tonno e cipolle	farfalle salmone e ragù	lasagne bolognese
	2°	risotto agli spinaci	penne in salsa di pomodoro e basilico	gnocchi al pesto	risotto alla parmigiano	fusilli ai 4 formaggi	orzo con verdure	tagliatelle al pomodoro
	3°	risotto al radicchio	penne al tonno	gnocchi al ragù	risotto ai piselli	fusilli al salmone	farfalle alla puttanesca	crepelle spinaci e ricotta
	4°	risotto alla milanese	tagliatelle al pomodoro	pasta piselli e prosciutto	risotto agli asparagi	fusilli con zucchine	farfalle al pesto	tagliatelle ai funghi
SECONDI	1°	petto tacchino al rosmarino	straccetti ai carciofi	manzo bollito in salsa verde	sovraccoscie pollo al limone	Nocette al profumo di timo	bocconcini di manzo e paprika	medaglioni di carne
		cotoletta milanese	prosciutto cotto	petto di pollo ai ferri	bocconcini di tacchino ai funghi	Scaloppine al limone	primo sale	lonza arrosto
	2°	tacchino alla pizzaiola	straccetti alle olive verdi	lingua di manzo in insalata	covracosce di pollo alla birra	arrosto di vitello	spezzatino di manzo	grigliata di carne
		polpetto di manzo al vapore	filetto di platessa al forno	petto di tacchino ai ferri	bocconcini al latte	filetto di merluzzo in crosta	primo sale	lonza al latte
	3°	tacchino alla valdostana	straccetti al limone	hamburger di manzo ai ferri	sovraccoscia di pollo al vino	lonza di maiale arrosto	bistecca di manzo	salamine ai ferri
		bastoncini di pesce	merluzzo con capperi e pomodorini	pollo lesso	bocconcini alla salvia	verdure pastellate	primo sale	prosciutto cotto
	4°	scaloppine di tacchino al marsala	straccetti con bacon e cipolle	polpette di manzo al vapore	sovraccoscia pollo funghi	arrosto di latte	bocconcini di pollo	coniglio al forno
		involtini al prosciutto	mombolini di maiale	prosciutto cotto	bocconcini con verdure	merluzzo croccante al forno	primo sale	lonza arrosto
CONTORNI	carotine all'olio	zucchine/peperoni/bieta /carciofi ripieni	Cavolfiori all'olio	zucchine trifolate	carciofi alla romana	cipolle al forno	spinaci	
	insalata fresca	insalata fresca	insalata fresca	insalata fresca	insalata fresca	insalata fresca	insalata fresca	
CENA								
PRIMI	1°	crema di zucca	crema di finocchi	zuppa di cereali	crema di fagiolini	crema di zucchine	minestra di riso	tortelli di crudo
	2°	semolino	crema di broccoli	minestrone alla genovese	tagliatelle al ragù	crema di carote	insalata di pasta fredda	ravioli al burro
	3°	crema di patate e cipolle	crema di asparagi	orzetto alla trentina	crema di cavolfiore	crema di fagioli borlotti	zuppa di farro e cannellini	minestra con fegatini
	4°	crema al pomodoro	crema di spinaci	zuppa di ceci	passato verdura	ravioli in brodo	minestra di farro e porri	casoncelli alla bresciana
SECONDI	1°	pizza morbida	caprese o omelette	merluzzo erbe	ricotta	uova sode	lonza limone	arrosto tacchino
	2°	coppa stagionata	prosciutto cotto	merluzzo al limone	polpettine di verdure	trancio di verdesca al forno	omelette o	crudo e melone
	3°	pizza morbida	insalata caprese o omelette	merlutto o prosciutto cotto	roastbeef	mortadella	flan di zucca	pesce al vapore
	4°	porchetta affettata	insalata di pollo	flan di zucchine	arrosto tonnato	seppie in umido con piselli	torta salata	crudo e melone
CONTORNI	carotine all'olio	zucchine/peperoni/bieta /carciofi ripieni	Cavolfiori all'olio	zucchine trifolate	carciofi alla romana	cipolle al forno	spinaci	
	insalata fresca	insalata fresca	insalata fresca	insalata fresca	insalata fresca	insalata fresca	insalata fresca	
PRANZO E CENA								
FRUTTA	fresca e cotta	fresca e cotta	fresca e cotta	fresca e cotta	fresca e cotta	fresca e cotta	fresca e cotta	fresca e cotta

Allegato B MENU: INVERNALE (da Ottobre ad Aprile con variabilità di 4 settimane)

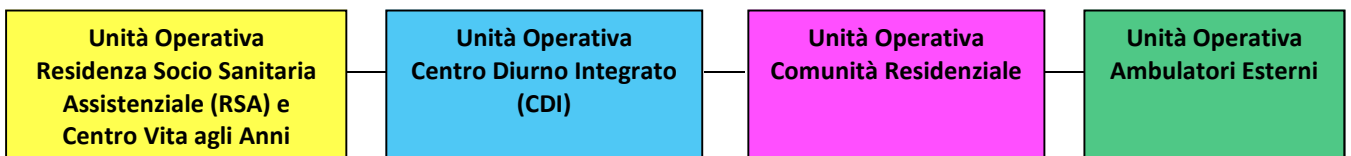
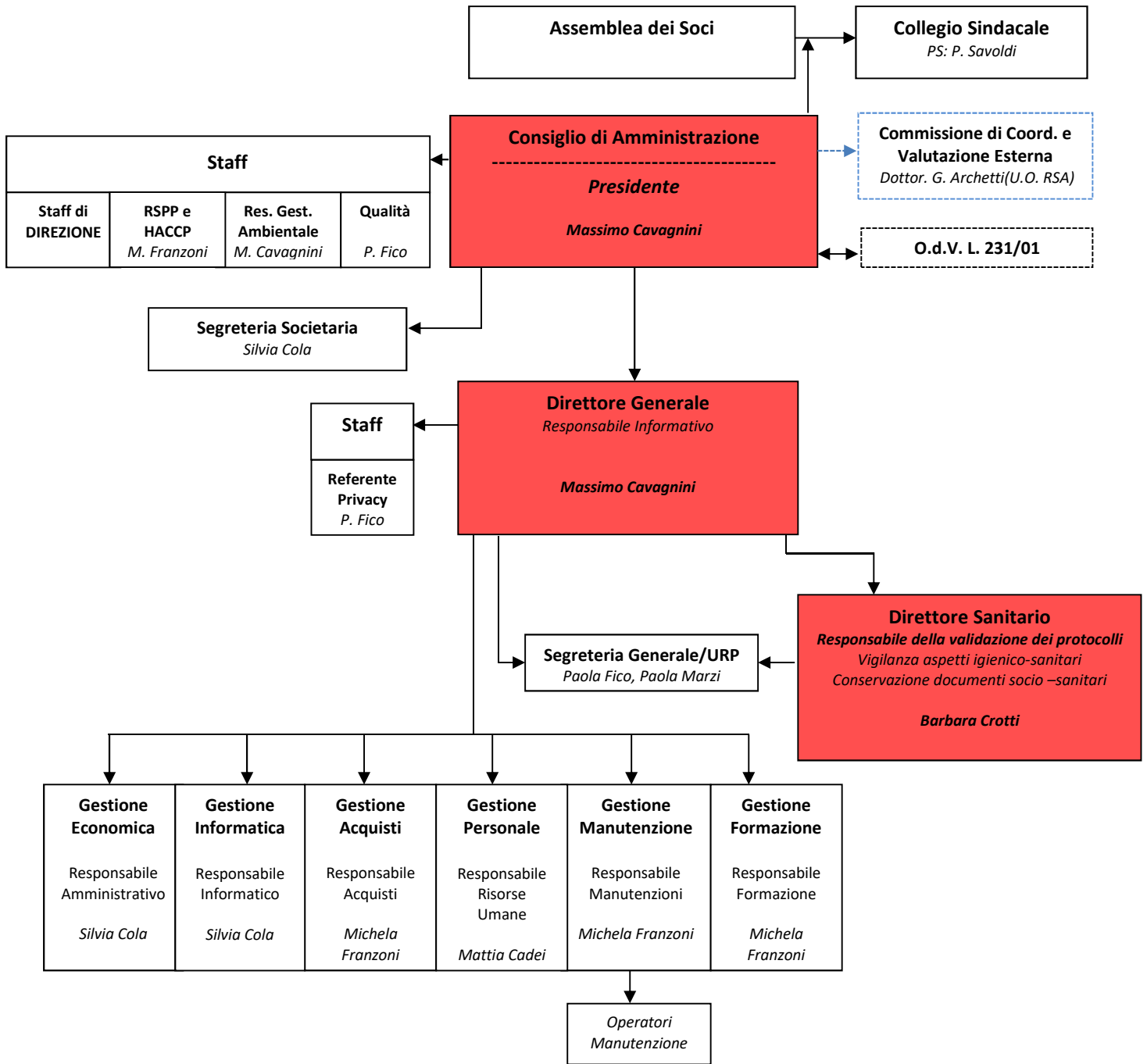
PRANZO								
SETT.	LUNEDI	MARTEDI	MERCOLEDI	GIOVEDI	VENERDI	SABATO	DOMENICA	
PRIMI	1°	risotto ai carciofi	penne al gusto mare	gnocchi pom. basilico	risotto alla zucca	fusilli alla bizzarra	farfalle amatriciana	lasagne
	2°	risotto ai funghi	penne zafferano e zucchine	gnocchi al pesto	risotto alla trentina	fusilli al sugo peperoni	farfalle pom.basilico	crepelle prosc. funghi
	3°	risotto montagni	penne al tonno	gnocchi alla piemontese	risotto alla pitocca	fusilli al salmone	farfalle alla carbonara	lasagne vegetariane
	4°	risotto al radicchio	penne alle cozze	gnocchi alla fiorentina	risotto alla mantovana	fusilli in salsa aurora	farfalle alla norma	pasta al forno
SECONDI	1°	petto di tacchino al rosmarino	straccetti ai finferli	manzo bollito in salsa verde	sovracoscie pollo salsa vino	fesette arrosto	brasato di cavallo all'arancia	salsiccia costine verza stufata
		cotoletta alla milanese	zucchine ripiene	petto di pollo ai ferri	bocconcini alla romana	sogliola fritta	primo sale	crescenza
	2°	tacchino alla pizzaiola	straccetti con canellini	lingua di manzo bollita in salsa	sovraccoscia pollo mandorle	arrosto in salsa di senape	goulash con patate	carbonata di manzo
		polpettine dorate	pomodori ripieni	tacchino ai ferri	bocconcini al latte	cotolette di mare	primo sale	crescenza
	3°	scaloppine ai funghi	straccetti cavol. bruxelles	pollo lesso	sovraccoscia di pollo all'uva	arrosto al latte	lucanica con piselli	manzo all'olio
		polpette al pomodoro	peperoni ripieni	zuppa alla livornese	bocconcini con carote	bastoncini di pesce	primo sale	crescenza
	4°	tacchino in agrodolce	straccetti al vino bianco	hamburger al forno	sovraccoscia di pollo ai funghi	arrosto con salsa ai porri	bocconcini in salsa bianchetto	cotechino in salsa
		involtini al prosciutto	carciofi ripieni	tacchino ai ferri	bocconcini con verdure	mozzarelle panate	primo sale	crescenza
	CONTORNI	carotine all'olio	patata sbollent.	fagiolini all'olio	zucchine trifolate	cavolini bruxelles	peperonata	patate al forno
		pure'	insalata fresca	pure'	insalata fresca	pure'	insalata fresca	polenta
	CENA							
	PRIMI	1°	panada	crema di finocchi	zuppa di cereali	crema di fagiolini	crema di zucchine	pasta e fagioli
2°		semolino	crema di carote	minestrone alla genovese	crema di piselli	crema di lenticchie	canederli	tagliolini in brodo
3°		crema di patate e cipolle	crema di asparagi	orzetto alla trentina	trippa in minestrone	stracciatella	risi e bisì in brodo	ravioli al burro versato
4°		crema americana	crema di zucca	riso e latte	crema verdura	ravioli in brodo	minestra con fegatini	tagliatelle al pomodoro
SECONDI	1°	affettati misti	polenta form. fuso	prosciutto cotto	gorgonzola	mortadella	formaggi misti	arrosto tacchino affettato
	2°	pizza morbida	frittata	zuppa alla livornese	wurstell lessi	tonno	strudel di verdure	mousse di formaggi
	3°	tartellette alla parmigiana	primo sale	mortadella	mozzarella	prosciutto cotto	formaggi misti	hamburger
	4°	crescenza	uova sode in salsa	merluzzo al limone	strudel di carne	trancio di verdesca al forno	tortino	prosciutto praga salsa mele
		affettati misti	crescenza	insalata merluzzo patate	simmenthal	merluzzo alla mediterranea	crescenza	wustell ai ferri
CONTORNI	finocchi	piselli	cavolfiore	broccoletti	fagioli in umido	scorzonera	spinaci al burro	
	pure'	pure'	pure'	pure'	pure'	pure'	pure'	
PRANZO E CENA								
FRUTTA	fresca e cotta	fresca e cotta	fresca e cotta	fresca e cotta	fresca e cotta	fresca e cotta	fresca e cotta	

Alternative disponibili tutti i giorni:

PRANZO						
LUNEDI	MARTEDI	MERCOLEDI	GIOVEDI	VENERDI	SABATO	DOMENICA
capelli d'angelo minestrina	capelli d'angelo minestrina	capelli d'angelo minestrina	capelli d'angelo minestrina	capelli d'angelo minestrina	capelli d'angelo minestrina	minestrina
pure'	insalata fresca	pure'	insalata fresca	pure'	insalata fresca	polenta
pane	pane	pane	pane	pane	pane	pane
CENA						
minestrina	minestrina	minestrina	minestrina	minestrina	minestrina	minestrina
pure'	pure'	pure'	pure'	pure'	pure'	pure'
pane	pane	pane	pane	pane	pane	pane

Su indicazione medica saranno servite diete speciali secondo la patologia in atto.

Allegato C Organigramma



ORGANIGRAMMA

