



LA FONDAZIONE ISTITUTO GERIATRICO LA PELUCCA

L'Istituzione sorge in Sesto San Giovanni nel 1927 con la denominazione di "Casa di Riposo Vittorio Emanuele III per i vecchi poveri di Sesto San Giovanni" in virtù delle donazioni di alcuni notabili sestesi, della Cassa di Risparmio delle Province Lombarde, degli industriali, dei proprietari di case, degli esercenti e dei cittadini sestesi.

*Il 9 novembre 1949 la Casa di Riposo, con la denominazione "Ospizio per vecchi poveri e tubercolosi" viene eretta in **Ente Morale** (IPAB) con Decreto del Presidente della Repubblica.*

A seguito della L.R. n.1 del 13 febbraio 2003 di riordino delle IPAB, con DGR n.VII/15902 del 30 dicembre 2003 e con decorrenza 1 gennaio 2004 l'Istituto si trasforma in Fondazione Istituto Geriatrico La Pelucca – ONLUS, assumendo personalità giuridica privata e adottando il nuovo Statuto attualmente in vigore.

La nostra "Mission"

Accogliamo, assistiamo e curiamo anziani e persone fragili in un ambiente familiare attento ai bisogni individuali e a quelli delle persone che li circondano

Usiamo al meglio la nostra professionalità e le risorse economiche e materiali a nostra disposizione per garantire un'alta qualità del servizio offerto e per creare una rete di servizi priva di vuoti assistenziali.

I nostri Valori

1) Ascolto

Ascoltiamo con attenzione e rispetto i nostri utenti, i loro familiari ed i nostri colleghi, ne comprendiamo le richieste e cerchiamo di fornire loro le risposte più adeguate.

2) Responsabilità

Ci assumiamo la responsabilità personale di quello che stiamo facendo, agiamo con integrità e portiamo a termine i compiti che ci sono stati affidati.

3) Collaborazione

Lavoriamo in gruppo, integrando le diverse competenze e portiamo il nostro contributo personale per raggiungere gli obiettivi comuni.

4) Professionalità

Garantiamo un alto standard qualitativo, rapidità ed efficienza, ci focalizziamo sui bisogni dei nostri utenti e dei loro familiari.

5) Flessibilità

Siamo aperti ai cambiamenti e cerchiamo di generare nuove idee per migliorare il servizio offerto.

Il Codice Etico e il Modello Organizzativo

Nella seduta del 28.11.2012 il Consiglio di Amministrazione ha approvato il Codice Etico della Fondazione e il 10.12.2012 il Modello organizzativo (ai sensi del D.L. 231/2001).

La Presidente
Maria Cristina Bombelli



PREMESSA

La nostra Carta dei Servizi descrive le modalità con le quali intendiamo prenderci cura delle persone ospiti delle nostre Strutture.

Ciò che viene presentato, non intende fare solo un elenco di prestazioni e di servizi ma fornire informazioni su come decliniamo nella pratica quotidiana uno stile di cura attento e coerente ai bisogni e ai desideri delle persone anziane.

Inoltre, la Fondazione "La Pelucca", differenziando l'offerta dei servizi, vuole essere momento di affermazione della centralità della persona anziana fragile, della promozione di uno stile di vita dignitoso, della costruzione di relazioni significative e dell'accompagnamento dell'ospite e dei suoi familiari.

Questi aspetti diventano le coordinate di riferimento per la traduzione pratica delle attività socio sanitarie al fine di recuperare e mantenere serenità e fiducia in tutti i momenti di vita delle persone anziane.

Scopo e finalità

La Fondazione ha come scopo – art. 2 dello Statuto vigente – quello di fornire un intervento unitario e globale volto alla cura della persona anziana, mediante la gestione della rete dei servizi residenziali, semiresidenziali, territoriali e domiciliari per la popolazione anziana residente prevalentemente a Sesto San Giovanni.

La Fondazione persegue le seguenti finalità:

- *fornire un intervento unitario e globale volto alla cura della persona anziana*
- *promuovere e favorire ogni intervento volto alla tutela della salute e del benessere della persona anziana, soprattutto per quanto attiene alle attività di prevenzione e di mantenimento delle capacità cognitive e funzionali*
- *proporsi come riferimento e stimolo per la ricerca clinica, psicologica e sociale sull'età senile, proponendo momenti di studio, dibattito e incontro.*

I nostri servizi

Attualmente la Fondazione gestisce:

a Sesto San Giovanni in Via Campanella:

- RSA "La Pelucca" per n. 108 posti letto accreditati con l'ATS di Milano di cui 23 accreditati come Nucleo Alzheimer
- RSD "Villa Pelucca" per n. 17 posti letto accreditati con l'ATS di Milano
- Hospice per n. 8 posti letto accreditati con ATS di Milano
- N. 20 Minialloggi Protetti

a Sesto San Giovanni in Via Boccaccio:

- RSA "Mons. L. Olgiati" per n. 74 posti letto accreditati con l'ATS di Milano
- CDI per n. 25 posti accreditati con l'ATS di Milano



FONDAZIONE ISTITUTO GERIATRICO "LA PELUCCA" – ONLUS

Sede legale via Campanella 8/10 – 20099 SESTO SAN GIOVANNI - MI

P.IVA 00987080967 - C.F. 85001850156 - Tel. 02.2483240 – Fax 02.26223991

www.fondazionelapelucca.org

SEDE LEGALE:

Fondazione Istituto Geriatrico La Pelucca, ONLUS
Via Campanella 8/10 - Sesto San Giovanni 20099 (MI)
Tel. 02.2483240 - fax 02.26223991
Email: info@fondazionelapelucca.org
Sito: www.fondazionelapelucca.org

Consiglio di Amministrazione

Presidente: dott.ssa Maria Cristina Bombelli
Vice Presidente: □R□k□"□Q□□□□K□□□"□j□k
Consiglieri: Nino Berti, Jacopo Machnitz, Paolo Passerini, Antonio Schiano, Marco Spinelli, Gianpaolo Viganò

Direzione

Direttore Generale: □R□;□B□k□[□□□Q□B□a□2□H□□□Q□°□;

Dati identificativi del Centro Diurno Integrato Mons. Luigi Olgiati

Denominazione: Residenza Mons. Luigi Olgiati
Indirizzo: Via Boccaccio 354 - 20099 Sesto San Giovanni (MI)
Telefono: 02.26263610
Fax: 02.24416138
Sito internet: www.fondazionelapelucca.org
e-mail: info@fondazionelapelucca.org
Codice fiscale: 85001850156
Partita IVA: 00987080967
Iscritta nel Registro delle Persone Giuridiche Private Regione Lombardia n. 1809 del 31/12/2003 – R.E.A. 1732395 del 27/01/2004
Accreditato con Decreto n° 888 del 31.07.2009 per 25 posti con contratto ATS Milano (deliberazione n° 3874 del 30.03.2010).

- Referente amministrativo di struttura: dott.ssa Cristina Caron
- Responsabile Sanitario della Fondazione: dott.ssa Simona Gargantini
- Coordinatrici dei servizi assistenziali: Renata Maggetto, Caterina Giannotto



Tipologia delle persone accolte e struttura del CDI

Il Centro Diurno Integrato Mons. L. Olgiati, è un servizio semiresidenziale che accoglie n. 25 persone ultrasessantacinquenni affette da pluripatologie cronico-degenerative che vivono sole, che sono a rischio di emarginazione, che sono inserite in un contesto sociale/familiare meritevole di supporto, residenti in Regione Lombardia.

In particolare possono accedere al CDI:

- persone anziane in carico al Servizio SAD
- persone segnalate dai Servizi Sociali
- persone in carico al servizio ADI

Il CDI è aperto dalle 8.00 alle 18.00 dal lunedì al venerdì, con possibilità di frequentare:

- tutti i giorni a tempo pieno
- solo alcuni giorni a tempo pieno

Il CDI è situato al primo piano all'interno della RSA "Mons. Luigi Olgiati" Via Boccaccio 354, Sesto San Giovanni, confinante con il nucleo verde della RSA. È articolato su un piano, dotato di televisione, aria condizionata, servizi. Gli spazi hanno arredi e dotazioni strumentali per accogliere anziani con rilevanti problemi assistenziali e sanitari, inoltre, per rendere più confortevole e familiare l'ambiente di vita dell'anziano ospite, è possibile portare dall'abitazione oggetti personali di ogni ospite, compatibili con gli spazi e gli arredi già esistenti purché concordato con la Direzione.

La struttura è stata studiata per disporre di ampi spazi luminosi con la diversificazione di aree di collettività e spazi specifici per il riposo.

In particolare gli spazi attualmente disponibili adibiti a CDI sono:

- giardino con accesso diretto al CDI
- n. 1 locale dedicato al riposo diurno e notturno con adeguate poltrone letto e sistema di chiamata di emergenza
- n. 2 ampi spazi utilizzabili per attività di animazione e/o laboratorio completi di tavoli da lavoro, sedie con poggiosi, armadi per materiale
- n. 1 locale ambulatorio/medicheria con annesso bagno e sala attesa, completo di scrivania, lettino, armadi per farmaci
- n. 3 servizi igienici per ospiti con adeguata predisposizione per disabili
- n. 1 servizio igienico per personale
- n. 1 sala da pranzo completa di tavoli e sedie per pranzo, mobile per riporre stoviglie e posate con annesso arredo per cucinetta di piano
- n. 1 locale per bagno assistito
- n. 1 locale ripostiglio di pulito
- n. 1 ingresso dedicato a spogliatoio/armadietti per cambio indumenti ospiti

In condivisione con la RSA, sono utilizzabili:

- n. 2 locali polifunzionali per le attività di animazione (ultimo piano)
- n. 1 salone per feste di grande gruppo (primo piano RSA)
- una cappella
- una palestra con annessi spogliatoi maschile e femminile
- locale parrucchiera
- locale podologo
- ufficio e sala riunioni
- portineria/centralino
- una sala soggiorno/bar



Attraverso il centralino è possibile ricevere telefonate private a favore degli ospiti dalle 9.30 alle 18.00 utilizzando il telefono di nucleo.

Obiettivi

Il CDI si pone la finalità di ritardare l'istituzionalizzazione di anziani non autosufficienti o parzialmente non autosufficienti mantenendoli il più a lungo possibile nel loro contesto abitativo e familiare. Per il raggiungimento di tale finalità sono stati definiti i seguenti obiettivi:

Obiettivi di cura per le persone anziane

- a) Offrire spazi di accoglienza parziale, diurna, settimanale, a persone anziane per le quali l'equipe del servizio accoglienza della Fondazione valuta opportuni spazi di cura e assistenza presso il CDI.
- b) Supportare e stimolare il mantenimento delle attività residue nelle ADL (assunzione dei cibi e delle bevande, aiuto nella deambulazione, cura della persona nell'igiene e nella cura di barba e capelli, gestione dell'incontinenza ecc).
- c) Favorire e facilitare la vita di relazione attraverso interventi di animazione con la finalità di contrastare l'isolamento sociale e prevenire il rallentamento ideo-motorio.
- d) Stilare il Piano Assistenziale Individualizzato (PAI) nel quale vengono identificati gli obiettivi di cura, le strategie per raggiungerli con verifica periodica degli obiettivi stessi.
- e) Monitoraggio clinico degli ospiti e comunicazione con i MMG con i quali si possono definire trattamenti farmacologici (terapia iniettiva), medicazioni e rilevazione dei parametri vitali (PA, FC, DTX, ecc.) da effettuare presso il Centro.
- f) È possibile effettuare trattamenti riabilitativi o di mantenimento delle abilità residue (individuali o di gruppo) su indicazione del medico del Centro ed in collaborazione con i FKT.
- g) Valutazione socio-relazionale con ricostruzione biografica.

Obiettivi di cura per familiari delle persone anziane

- h) Accompagnare e sostenere i parenti
- i) Sostegno ai familiari con attività di orientamento e di ascolto, consulenza, in un'ottica di continuità assistenziale (alleanza terapeutica) e presa in carico.

Obiettivi di cura per l'integrazione dei servizi

- j) Collaborazione con i servizi del territorio per segnalare eventuali bisogni dei nostri ospiti al domicilio.

Obiettivi di cura per la formazione

- k) Prevedere spazi di formazione/aggiornamento per il personale del CDI secondo il piano di formazione annuale



Come accedere ai servizi del CDI per la presentazione della domanda:

Ufficio Accoglienza

Questo ufficio verifica con chi presenta la domanda di accoglienza in struttura la possibilità di un eventuale inserimento ed accompagna il cliente in tutte le fasi di presentazione della domanda di seguito riportate.

Ritiro della domanda. La domanda può essere ritirata

- al centralino della Residenza Mons. L. Olgiati tutti i giorni dell'anno dalle ore 9.30 alle ore 19.00
- al centralino di tutte le sedi della Fondazione La Pelucca tutti i giorni dell'anno dalle ore 9.30 alle ore 19.00
- al Servizio Anziani del Comune di Sesto San Giovanni in Via Boccaccio 257
- scaricata dal sito internet della Fondazione all'indirizzo www.fondazioneapelucca.org

Compilazione della domanda e documentazione richiesta. Il richiedente dovrà compilare la parte inerente le informazioni anagrafiche e far compilare la parte contenente i dati sanitari al medico curante (scheda sanitaria), allegando i documenti indicati nella domanda.

Consegna della domanda. La domanda correttamente compilata deve essere consegnata ai centralini della Fondazione, tutti i giorni dell'anno dalle ore 9.30 alle ore 19.00.

È possibile visitare il CDI, prima di presentare la domanda telefonando direttamente in struttura (tel. 02.26263610) e chiedendo un appuntamento con la Coordinatrice Assistenziale. Tutte le domande di accoglienza vengono valutate dall'equipe composta dall'Ufficio Accoglienza, dal Direttore Sanitario, dagli Operatori di nucleo.

La Fondazione garantisce il trattamento dei dati personali nel rispetto dei diritti, delle libertà fondamentali, nonché della dignità delle persone fisiche, con particolare riferimento alla riservatezza e all'identità personale (D.Lgs. 196/03).

La Fondazione riconosce i contenuti e si adopera nell'attuazione operativa e culturale della "Carta dei diritti della persona anziana" di cui si allega copia.



L'accesso, l'accoglienza e le dimissioni

Verificata l' idoneità all'ingresso in CDI e rispettati i criteri che governano la lista d'attesa (Valutazione Multidimensionale, Punteggio) la domanda viene accettata ed inserita in lista d'attesa. Stabilito il giorno dell'ingresso, si programma l'inserimento in modo da garantire la personalizzazione dell'accoglienza privilegiando i bisogni della persona anziana, valorizzando le risorse ancora presenti e coinvolgendo la famiglia nei primi delicati momenti di passaggio casa-struttura-casa.

Al loro arrivo, l'ospite e la sua famiglia sono accolti dal personale del centralino, dalla referente di nucleo e dal personale assistenziale per una prima conoscenza della struttura. Successivamente, dopo aver dato le prime informazioni sullo stile di vita in CDI, il medico di struttura con il personale sanitario procedono all'aggiornamento dei dati clinico sanitari ed alla compilazione della cartella.

Rispettando i tempi di adattamento dell'ospite, tutte le figure professionali che compongono l'equipe di cura (fisioterapista, animatrice, IP, ASA, etc.) procedono alla conoscenza ed alla osservazione delle caratteristiche principali del nuovo ospite.

Dal giorno dell'ingresso, l'ufficio amministrativo della Fondazione provvede al disbrigo delle pratiche relative all'ingresso ed accoglienza dell'ospite, uno o più parenti o l'ospite stesso formalizzano la parte contrattuale con l'ufficio accoglienza. Viene letto e sottoscritto il contratto, è consegnata una cauzione pari ad una mensilità, si raccolgono i documenti dell'ospite (carta identità, codice fiscale, tessera sanitaria, esenzione ticket, etc.)

Le Dimissioni

Sono attivate dalla Direzione nei casi previsti dal Contratto di Ricovero, e comunque in casi estremi.

In caso di dimissione decisa dall'ospite o dai suoi familiari, o dal tutore/amministratore di sostegno, va data comunicazione scritta alla Direzione almeno 15 giorni prima della data di uscita.



I Servizi inclusi nella retta

I servizi offerti dal CDI Mons. L. Olgiati:

- il servizio di trasporto giornaliero, per utenti residenti nel comune di Sesto San Giovanni
- l'equipe è composta dal medico, coordinatrici dei servizi sanitari e dei servizi assistenziali, infermieri professionali, referenti del servizio – operatori socio-sanitari, animatori, fisioterapisti, ausiliari socio-assistenziali ed è organizzata in modo da offrire risposte, assistenza e cura ai bisogni e ai desideri di ogni ospite

Cucina

All'interno della sede della Fondazione La Pelucca di Via Campanella (Sesto S. G.), è operativo un centro cottura in grado di preparare i pasti per tutte le sedi della Fondazione.

In particolare nel CDI Mons. L. Olgiati, i cibi vengono trasportati in appositi contenitori termici rispettando le norme HACCP.

La Fondazione si avvale della consulenza dei medici al fine di formulare i menù, prescrivere diete speciali agli ospiti, valutare la somministrazione di integratori alimentari.

Il menù è scandito su base stagionale e definito con ricorsività settimanale. Gli Operatori rilevano i gusti alimentari delle e degli ospiti, sia ascoltando e/o osservando le loro preferenze sia intervistando su ciò i parenti.

Il menù è esposto nella sala da pranzo del CDI.

Viene data particolare attenzione all'idratazione quotidiana: a metà mattina e nel pomeriggio sono previsti momenti specifici di idratazione utilizzando sia bevande fredde, succhi, sciroppi, etc. che bevande calde, the, caffè, etc.

Gli orari di somministrazione dei pasti sono i seguenti:

- pranzo: dalle ore 12.00;
- merenda: ore 15.30;

In questa Carta si può consultare nelle pagine finali i Menù tipo settimanali.

Pulizie

Il personale di un'azienda esterna si occupa della pulizia e della cura di tutti gli spazi della residenza. Questa scelta permette al personale ASA di utilizzare al meglio la loro professionalità dedicandosi maggiormente alla cura ed alla relazione con la persona anziana.

Il personale di assistenza (ASA) ha il compito della pulizia di quanto è di stretta pertinenza e vicinanza con l'anziano (tavolo, armadio etc.).

Ufficio amministrativo

È collocato nella sede di Via Campanella 8 a Sesto S. G., si occupa di tutta la contabilità e l'amministrazione di ogni singolo ospite oltre che della amministrazione di tutte le attività della Fondazione. Oltre che rilasciare le rette mensili, nel periodo previsto, emette la certificazione del reddito, ossia la dichiarazione di versamento delle rette di degenza a carico degli ospiti con riferimento all'anno precedente, al fine di permettere la detrazione per la parte consentita nella dichiarazione dei redditi (modello allegato)

Norme antinfortunistiche, antincendio, etc.

Il personale della residenza è stato formato ed addestrato ad intervenire per controllare incendi e tutelare la sicurezza di tutti gli ospiti.



Equipe di cura

L'equipe socio sanitaria ed assistenziale è composta da medici, coordinatori dei servizi sanitari ed assistenziali, infermieri professionali, referenti di nucleo, ausiliari socio assistenziali, fisioterapisti, animatori ed è organizzata in modo da offrire risposte, assistenza e cura ai bisogni e ai desideri di ogni ospite. In particolare:

- il medico della struttura si rapporta con il medico di Medicina Generale dell'ospite, che rimane il medico curante e prescrittore della terapia;
- le attività di animazione sociale e terapeutica e le attività di riabilitazione vengono svolte dal lunedì al venerdì;
- la Referente di Nucleo è a disposizione soprattutto dei familiari delle e degli ospiti per ricevere e dare informazioni di natura assistenziale e sui piccoli bisogni della vita quotidiana.

I compiti principali svolti dall'equipe sono:

- valutazione delle condizioni di salute psico-fisica dell'anziano, sia all'ingresso che con programmata periodicità; conseguente registrazione sul fascicolo sanitario e sociale utilizzando la metodologia della valutazione multidimensionale,
- effettuare prestazioni di rieducazione motoria,
- attuare i Piani di Assistenza Individualizzati, attraverso l'analisi dei risultati raggiunti e la rivalutazione degli obiettivi di cura,
- prevenire eventuali complicanze sanitarie ed assistenziali garantendo la corretta applicazione dei protocolli di cura ed assistenza.

Animazione

Il servizio di animazione costituisce uno dei principali momenti della vita che si svolge all'interno del CDI. Scopo delle attività proposte è quello di risvegliare interessi e curiosità, sviluppare relazioni interne alla residenza ed ampliare relazioni con "esterni", consentire e sostenere la libera partecipazione ai diversi eventi proposti valorizzando l'anziano sia come protagonista che come spettatore, offrire occasioni di incontro e di scambio tra operatori, anziani, familiari, volontari e professionisti. La differenziazione dei momenti "animativi" favorisce la creazione di un clima sereno e familiare, e facilita la realizzazione degli interventi di cura previsti dal Piano di Assistenza Individualizzato. Inoltre procede al mantenimento ed incentivazione delle capacità residue di ogni singolo ospite.

Effetto alone che produce un servizio di animazione aperto al "territorio", attraverso la partecipazione di associazioni di volontariato nonché di gruppi ricreativi, è l'abbattimento del pregiudizio culturale della residenza come luogo triste e di fine vita, anzi la trasparenza con cui si aprono le collaborazioni con le realtà territoriali incrementa lo stile di cura della Fondazione sinteticamente riassunto in *"la residenza dovrà diventare una casa tra le case della zona ..."*, sensibilizza inoltre la cultura della solidarietà.

Il servizio è gestito da operatori professionisti qualificati, animatori/educatori, da associazioni di volontariato, es. AVO, AUSER, etc., dai parenti, etc.

Le attività si dividono in: attività individuali quando il rapporto è diretto con l'anziano ospite, di piccolo gruppo quando si realizzano interventi specifici es. arteterapia, teatro, musica, piccole uscite sul territorio, di grande gruppo quando si festeggiano i compleanni mensili, si organizzano eventi partecipati da gruppi ricreativi esterni.

Tutte le attività di animazione fanno parte integrante del progetto sull'anziano, pertanto è coinvolta l'intera equipe di cura, ove ogni componente assume parte del progetto per le proprie competenze e responsabilità garantendo la coerenza degli interventi.



FONDAZIONE ISTITUTO GERIATRICO "LA PELUCCA" – ONLUS

Sede legale via Campanella 8/10 – 20099 SESTO SAN GIOVANNI - MI

P.IVA 00987080967 - C.F. 85001850156 - Tel. 02.2483240 – Fax 02.26223991

www.fondazioneapelucca.org

Servizio Religioso

Grazie alla disponibilità del Parroco della Parrocchia confinante con la struttura, ogni settimana nella Cappella della residenza, viene celebrata la Santa Messa; inoltre i volontari della Parrocchia oltre che partecipare alle attività di nucleo, recitano settimanalmente il Rosario.

Nel rispetto di ogni diversa convinzione religiosa, gli ospiti aderenti a religioni diverse da quella cattolica, possono chiedere l'assistenza religiosa ad esponenti della propria fede concordandolo con la responsabile di struttura.

Servizi esclusi dalla retta

Parrucchiera/podologo

All'interno della residenza è stato adibito un locale ad uso parrucchiera. Gli accessi della parrucchiera e del podologo sono settimanali e sono programmati dalla referente di nucleo in base ai bisogni rilevati.

Lavanderia

Il servizio di lavanderia personale degli ospiti è effettuato all'interno della struttura. Tutta la biancheria personale deve essere contrassegnata prima dell'ingresso dell'ospite. Quando il parente riceve la telefonata per l'ingresso, riceve contestualmente la comunicazione del contrassegno della biancheria.

Orari della giornata

ore 9.30 – 11.30	attività sanitarie, attività di animazione, attività di riabilitazione, attività assistenziali (bagni, parrucchiera, etc.)
ore 12.00 - 13.30	pranzo
ore 13.30 – 15.30	riposo pomeridiano
ore 16.00 – 18.00	merenda, attività di animazione, S. Messa, riabilitazione

Gestione dei reclami e dei suggerimenti

Le segnalazioni da parte di parenti ed ospiti su eventuali disservizi possono essere rivolte all'Ufficio Accoglienza, al medico di struttura e ai Coordinatori assistenziali in base all'organizzazione delle presenze dei diversi operatori (il calendario presenze è esposto all'ingresso della struttura). Sono a disposizione inoltre strumenti di comunicazione scritta: scheda segnalazioni da riporre nella cassetta rossa posta all'ingresso della struttura.

La Direzione, in seguito a verifica e approfondimento della segnalazione e, nel caso, del disservizio e delle sue cause, provvederà a rispondere entro 15 giorni.



Sistema di valutazione annuale della soddisfazione ospiti e loro famigliari

La Fondazione, consapevole che il livello di soddisfazione degli utenti costituisce una risorsa importante per la riorganizzazione dei servizi in risposta ai bisogni e ai desideri dell'ospite e dei suoi familiari, attiva il *Sistema di valutazione annuale della soddisfazione delle e degli ospiti e dei loro familiari*.

Si impegna pertanto a rilevare sistematicamente (ad un mese dall'ingresso per i nuovi ospiti) ovvero annualmente la qualità percepita nella fruizione del servizio mediante apposito questionario, che considera le seguenti prestazioni:

- aspetti alberghieri ovvero vitto, igiene degli ambienti;
- aspetti relazionali;
- professionalità degli operatori;
- aspetti organizzativi.

Il Questionario viene distribuito e consegnato in Centralino agli ospiti e ai loro familiari: può essere siglato da il/i compilatore/i oppure può rimanere anonimo.

I dati raccolti vengono sintetizzati e comunicati e discussi con i famigliari con le modalità che la Direzione riterrà opportuna.

È consuetudine della Direzione promuovere almeno un'assemblea con i famigliari durante la quale si discute anche delle valutazioni espresse dagli stessi famigliari.

I dati raccolti indicano i percorsi di miglioramento della qualità da intraprendere per i quali la Fondazione si impegna a formulare apposite iniziative e/o progetti.

Orario delle visite di famigliari e amici

La Fondazione dispone del servizio di portierato e centralino attivo dalle ore 8.00 alle ore 20.00 tutti i giorni dell'anno.

Per il/la visitatore/ricè è possibile accedere liberamente alla struttura dalle ore 8.00 alle ore 18.00 dal lunedì al venerdì.

Norme di comportamento

- l'ospite ed il parente che utilizzano gli spazi e ed i servizi comuni, sono invitati al rispetto delle regole di pulizia e di decoro di oggetti, arredi, spazi;
- per motivi di igiene, non è consentito conservare negli armadietti personali degli ospiti alimenti non confezionati e deteriorabili;
- non è consentito adottare comportamenti, introdurre oggetti ed assumere iniziative che possono risultare a rischio della propria e della altrui incolumità e/o che siano in stridente contrapposizione con le regole e l'organizzazione della residenza;
- è vietato l'abuso di sostanze alcoliche;
- è vietato fumare in tutti gli spazi della Fondazione, e i trasgressori saranno sanzionati a norma di legge;
- si consiglia di non tenere con se oggetti personali di valore o rilevanti somme di denaro.

Rapporti con famigliari

Per ogni evenienza è indispensabile poter comunicare in qualunque momento con il familiare di riferimento, il tutore, l'amministratore di sostegno; pertanto questi ultimi dovranno comunicare all'ufficio accoglienza e al centralino i propri recapiti (indirizzo, telefono, fax) ed ogni variazione anche se temporanea.



Segnaletica e riconoscimento degli Operatori

Nella struttura gli spazi sono indicati mediante apposita segnaletica atta a favorire gli spostamenti degli ospiti e volta ad orientare il/la visitatore/rice.

Il personale è riconoscibile mediante cartellino di riconoscimento, visibile all'ospite e ai suoi familiari, che riporta:

- fotografia dell'operatore
- nome e cognome
- qualifica

Permessi di uscita

I familiari e/o amministratori, tutori, possono chiedere permessi di uscita dell'ospite per qualche ora, rivolgendosi al Centralino per la compilazione di apposito modulo.

Prima dell'uscita dell'ospite dal CDI, i familiari e/o altro, devono avvisare il personale e informare dell'ora di rientro; in caso di ritardo e/o imprevisto è importante telefonare tempestivamente al personale del CDI.

In questi casi, i familiari sono autorizzati ad entrare nel cortile della residenza con il proprio mezzo per facilitare le operazioni di trasferimento dell'ospite.

Formazione e aggiornamento

Ogni anno la Direzione con i propri collaboratori predispone il piano di formazione annuale obbligatoria per tutti gli operatori della residenza. Inoltre, previa valutazione da parte della Direzione, ogni operatore può fare richiesta di specifica formazione esterna alla residenza.

Tutte le sedi della Fondazione sono sedi di tirocinio per animatori/educatori, infermieri professionali, ausiliari socio assistenziali, stagisti universitari.

Questo tipo di investimento, ha come obiettivo quello di sostenere e migliorare la qualità di cura offerta dai nostri operatori mettendo a disposizione occasioni di incontro/scambio con altre realtà, momenti di analisi e riflessione sui contenuti e le modalità dell'attività svolta.

Le Associazioni di Volontariato

Collaborano con la Residenza più volontari e volontarie iscritte alle seguenti associazioni, operanti nel territorio di Sesto San Giovanni:

- Associazione Volontari Ospedalieri (AVO)
- AUSER
- CARITAS

Inoltre molti altri volontari appartengono al gruppo degli Amici della Pelucca.

I volontari sono presenti in struttura per lo più durante il pranzo e la cena e il pomeriggio, ma anche una mattina la settimana in cui tengono, in collaborazione con le animatrici sociali, la tombola settimanale e la festa di compleanno mensile.

Oltre alla preziosa compagnia agli ospiti, organizzano momenti ricreativi e feste e offrono ogni estate una piacevole gita della durata di un giorno. Collaborano inoltre alle gite culturali e di svago che si effettuano nel periodo estivo preferibilmente di pomeriggio; si preoccupano anche di intervenire a risolvere piccoli problemi di manutenzione a favore delle e degli ospiti.

Infine rendono possibile la lettura di libri o riviste leggendo loro stessi.



FONDAZIONE ISTITUTO GERIATRICO "LA PELUCCA" – ONLUS

Sede legale via Campanella 8/10 – 20099 SESTO SAN GIOVANNI - MI
P.IVA 00987080967 - C.F. 85001850156 - Tel. 02.2483240 – Fax 02.26223991
www.fondazioneapelucca.org

Il costo della retta è al netto del contributo regionale. La Fondazione si riserva l'adeguamento all'indice ISTAT, comunicato preventivamente un mese prima alla famiglia

Centro Diurno Integrato	€ 28,00
--------------------------------	----------------

I servizi di supporto non compresi nella retta esposta corrispondono al seguente tariffario:

SERVIZIO LAVANDERIA	
CORREDO LETTO	€ 1,00
ASCIUGAMANI E ASCIUGAPIATTI	€ 0,85
CORREDO BAGNO	€ 1,00
VESTIARIO A CAPO	€ 1,65
CALZE E MUTANDE AL PAIO	€ 0,54
COPERTA DI LANA	€ 4,13

PARRUCCHIERA/PARRUCCHIERE	
BARBA	€ 2,89
SHAMPOO E TAGLIO UOMO	€ 6,61
TAGLIO E PIEGA DONNA	€ 12,50
PERMANENTE	€ 13,20
TINTA	€ 12,50

La Fondazione espone regolare fattura con l'aggiunta dell'IVA al 22% ai prezzi indicati nel suesposto tariffario.



FONDAZIONE ISTITUTO GERIATRICO "LA PELUCCA" – ONLUS

Sede legale via Campanella 8/10 – 20099 SESTO SAN GIOVANNI - MI

P.IVA 00987080967 - C.F. 85001850156 - Tel. 02.2483240 – Fax 02.26223991

www.fondazioneapelucca.org

INDICE

Dati identificativi della Fondazione Istituto Geriatrico "La Pelucca"	p.4
Consiglio di Amministrazione	p.4
Direzione	p.4
Autorizzazione e Accreditamento	p.4
Come si arriva al Centro Diurno Integrato Mons. L. Olgiati	p.5
Tipologia delle persone accolte e struttura del CDI	p.6
Come accedere ai servizi del CDI per la presentazione della domanda: Ufficio Accoglienza	p.8
L'accesso, accoglienza e dimissioni	p.9
I servizi inclusi nella retta	p.10
Orari della giornata	p.12
Gestione dei reclami e dei suggerimenti	p.12
Sistema di valutazione annuale della soddisfazione ospiti e familiari	p.13
Orario di visita di familiari ed amici	p.13
Norme di comportamento	p.13
Rapporti con i familiari	p.13
Segnaletiche e riconoscimento operatori	p.14
Rilascio certificati medici	p.14
Permessi di uscita	p.14
Formazione ed aggiornamento	p.14
Le Associazioni di Volontariato	p.14
Costo della retta	p.15

ALLEGATI

- ALLEGATO A: Modulo di contratto
- ALLEGATO B: Menù-tipo
- ALLEGATO C: Modello di certificazione (predisposto dalla Regione Lombardia)
- ALLEGATO D: Carta dei diritti della persona anziana
- ALLEGATO E: Scheda osservazioni
- ALLEGATO F: Scheda soddisfazione per l'ospite/per il parente dell'ospite
- ALLEGATO G: Tutela della privacy
- ALLEGATO H: Consenso informato alla cura