

CARTA DEI SERVIZI



R E S I D E N Z A

Il Glicine

Residenze Sanitarie Assistenziali
a Piovera (AL) e a Sale (AL)

www.residenzeilglicine.it

Sommario



Finalità	4	Procedure di dimissione dalla Struttura .	19
L'organizzazione	5	Orario delle visite	19
Le Strutture	6	Assistenza religiosa	20
» Residenza il Glicine di Piovera.....	6	Divieto di fumo	20
» Residenza il Glicine di Sale	8	La Retta	21
Servizi offerti	10	» Ospiti in regime di privata solvenza (non convenzionati con il S.S.R.).....	21
» Direzione e Servizio Amministrativo	10	» Servizi compresi nella retta	21
» Coordinamento Socio Sanitario Assistenziale	10	» Servizi non compresi nella retta.....	21
» Referente assistenziale.....	10	» Ospiti in regime di Convenzione con il Sistema Sanitario Regionale.....	23
» Servizio Medico.....	11	Relazione con il pubblico	23
» Servizio di Psicologia	11	Gestione reclami	23
» Servizio Infermieristico	11	Standard di Qualità e Verifica	24
» Servizio Socio-Assistenziale e Tutelare... ..	11	Informazione e Privacy	24
» Servizio Riabilitativo.....	12	Antincendio	24
» Servizio Educativo	12	Elettricità e rischi connessi	25
» Servizio Alberghiero	13	Piano di sicurezza	25
»» <i>Servizio di Ristorazione:</i>	13	Impianti tecnologici	25
»» <i>Servizio di Lavanderia:</i>	14	Assicurazioni	25
»» <i>Servizio di Pulizie</i>	14	Rispetto dell'ambiente	25
»» <i>Servizio di Manutenzione</i>	14	Erogazione dei Servizi	26
Giornata Tipo	15	Decalogo dei Diritti degli Ospiti	30
Procedure di accesso alle Strutture	17	Come raggiungerci	32
» Presentazione della domanda	17	Come contattarci	34
» Ingresso in struttura	17		
» Documentazione Amministrativa.....	17		
» Documentazione sanitaria	18		
Accoglienza dell'ospite	19		

FINALITÀ

Le Residenze per Anziani “Il Glicine” di proprietà di Nuova Era s.r.l. con sede legale in via Mazzini n. 7 a Sale (AL), sono strutture Socio Sanitarie Assistenziali che, ai sensi della Legge della Regione Piemonte n° 37 del 23/04/1990, così come attuata dalla Deliberazione della Giunta Regionale del 29/06/1992 e dalla successiva Deliberazione della Giunta Regionale 45 – 4248 del 30/07/2012 sono inquadrata nella tipologia delle “Residenze Assistenziali Alberghiere” (R.A.A.), nella tipologia delle “Residenze Assistenziali” (R.A.) e nella tipologia delle “Residenze Sanitarie Assistenziali” (R.S.A.).

Le loro attività, in ossequio a quanto definito dalle citate norme di legge, sono dunque volte a fornire servizi di carattere sanitario - assistenziale, culturale, ricreativo e prestazioni dirette a recuperare e migliorare l'autosufficienza dell'ospite attraverso una gestione efficiente ed integrata delle risorse disponibili e un orientamento a massimizzare la soddisfazione dei clienti e dei portatori di interesse del servizio (Famiglie, Istituzioni locali, ecc.)

Le strutture si prefiggono l'obiettivo di seguire le persone affette da problematiche psichiche fisio - patologiche, comportamentali, determinanti un'insufficienza totale o parziale della persona stessa, nell'intento di garantire un adeguato supporto assistenziale e socio sanitario per il recupero e/o mantenimento delle attività residue.



L'ORGANIZZAZIONE

Entrambe le strutture sono organizzate seguendo quanto previsto dalle normative vigenti.

Il personale operante all'interno delle strutture segue precise linee guida che permettono a tutti i livelli di attuare una pianificazione e un'accurata attuazione delle attività, una verifica ed una valutazione dei risultati ottenuti.

Settimanalmente un'équipe multidisciplinare si ritrova per la formulazione, la rivalutazione e la verifica dei Piani Assistenziali Individualizzati (PAI) in base alla compilazione delle scale valutative indicate dalla Regione Piemonte ed all'analisi dei bisogni che permettono di inquadrare l'ospite nell'idonea fascia assistenziale.

La definizione della fascia assistenziale fa sì che la risposta residenziale possa essere personalizzata e calibrata sugli effettivi bisogni di salute e di assistenza dell'ospite, garantendo l'adattabilità della risposta alle specificità delle situazioni da trattare.

Piani di lavoro, protocolli operativi, istruzioni di lavoro e procedure gestionali fanno in modo che l'intera organizzazione risulti trasparente ed efficace sotto tutti gli aspetti sia per il cliente interno che per quello esterno.

LE STRUTTURE

Le strutture della Nuova Era s.r.l. sono:

Residenza il Glicine di Piovera

La Residenza “Il Glicine” di Piovera, inquadrate nella tipologia delle “Residenze Sanitarie Assistenziali” (R.S.A.), è stata costruita nel 1995 nel contesto delle campagne alessandrine, in un piccolo paese immerso nel verde.

La Residenza che possiede tutti i canoni strutturali richiesti dalle normative vigenti, ha la possibilità di accogliere anziani non autosufficienti, portatori di handicap di ogni età, persone con disturbi comportamentali, demenze senili e demenze di tipo cognitivo.

La struttura, suddivisa in tre nuclei autonomi, per un totale di trenta camere a due letti con bagno, può ospitare sessanta ospiti. I tre nuclei di degenza sono collegati tra loro da una parte comune ampia, luminosa e in parte dotata di impianto di condizionamento dell'aria,

costituita da vari centri di attività: un grande salone ricreativo, la sala per la lettura e per la televisione, la palestra, il locale per il culto, il locale parrucchiere e podologo, l'ambulatorio, la sala caffè. All'interno e perimetralmente alla struttura è presente un ampio e grazioso giardino attrezzato dove l'ospite può trascorrere momenti di serenità in tutta sicurezza.

Le camere di degenza, tutte a due posti letto, sono spaziose e confortevoli, ben illuminate da ampie finestre che si affacciano sul giardino della struttura. Dotate di arredo adeguato alle necessità assistenziali con letti provvisti di schienale regolabile, sponde a scomparsa e sistema di chiamata. Tutte le camere sono provviste di antenna TV e possono essere personalizzabili. I servizi igienici sono attrezzati per disabili.

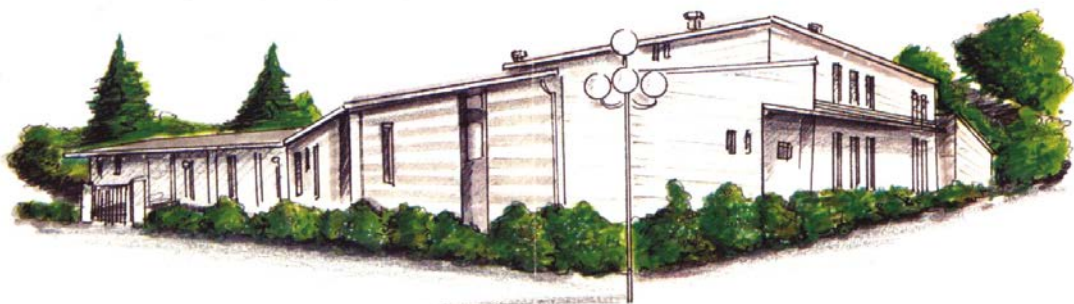
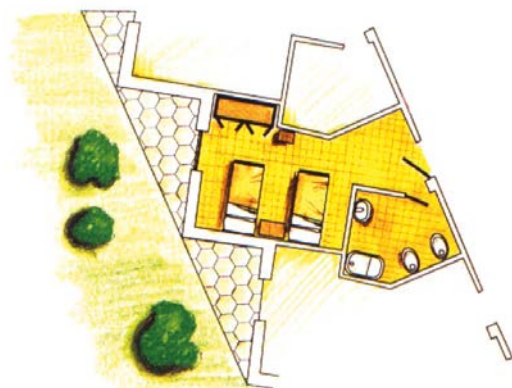


Residenza il Glicine di Sale

La Residenza "Il Glicine" di Sale, inquadrata nella tipologia delle "Residenze Assistenziali" (R.A.), "Residenze Assistenziali Alberghiere" (R.A.A.) e delle "Residenze Sanitarie Assistenziali" (R.S.A.), è stata costruita nel 1993, possiede tutti i canoni strutturali richiesti dalle normative vigenti, ha la possibilità di accogliere anziani autosufficienti, non autosufficienti, portatori di handicap di ogni età, persone con disturbi comportamentali e demenze senili.

La struttura, suddivisa in tre nuclei, autorizzata al funzionamento per 36 posti letto R.A., 20 posti letto R.S.A. e 12 posti letto R.A., può ospitare un totale di sessantotto ospiti.

Le camere a due posti letto sono ampie e luminose, dotate di arredo funzionale adeguato ai diversi gradi di autosufficienza, sistema di chiamata, presa antenna TV e accesso diretto all'ampio giardino. I servizi igienici sono attrezzati per disabili. Gli ampi spazi comuni a disposizione degli ospiti, in parte dotati di impianto di condizionamento dell'aria, consentono agli stessi di trascorrere la giornata in compagnia o nel rispetto della sfera privata sotto la continua supervisione del personale.



SERVIZI OFFERTI

Entrambe le strutture applicano le medesime procedure gestionali perseguendo come finalità l'obiettivo di favorire il benessere dell'ospite attraverso la valorizzazione delle capacità funzionali residue. Vengono garantiti agli ospiti il servizio medico, infermieristico, psicologico, riabilitativo, di animazione, socio-assistenziale ed alberghiero.

Le Residenze "Il Glicine" hanno aderito al progetto sperimentale denominato "RSA Aperta" promosso dalla Regione Piemonte con DGR 34 – 3309 del 16.05.2016 attraverso il quale la persona ritenuta dalla U.V.G. idonea per la RSA può decidere liberamente se usufruire della RSA o se avvalersi di pacchetti di prestazioni da erogare al domicilio.

Direzione e Servizio Amministrativo

La Direzione delle Residenze ed il servizio amministrativo, oltre alle pratiche amministrative e di segretariato sociale, garantiscono quotidianamente il coordinamento gestionale, organizzativo ed amministrativo complessivo. Alla Direzione di Struttura compete l'organizzazione generale delle attività, la verifica del raggiungimento degli obiettivi e la vigilanza sugli aspetti qualitativi dei servizi erogati.

Coordinamento Socio Sanitario Assistenziale

La Coordinatrice Socio Sanitaria Assistenziale si occupa in generale del coordinamento dell'intera struttura, è la figura di riferimento sia per il personale che per i familiari degli ospiti, ed è il primo riferimento al momento dell'accoglienza, gestisce l'organizzazione interna dei servizi, effettua la formazione iniziale del personale e ne valuta il periodo di prova, stabilisce la turnazione, convoca le riunioni d'equipe e coordina la stesura del Piano di Assistenza Individualizzato del singolo ospite.

Referente assistenziale

La Referente Assistenziale, operativa nel piano di lavoro quotidiano, collabora con la Coordinatrice Socio Sanitaria Assistenziale per la programmazione del lavoro in ambito assistenziale ed alberghiero facendo in modo che siano disponibili tutte le risorse necessarie all'erogazione del servizio.

Servizio Medico

Il Servizio Medico si pone come obiettivo la salute dell'ospite attraverso il processo di prevenzione, diagnosi e cura. Oltre al servizio del Medico di Medicina Generale nella Struttura è presente un Medico di Struttura che garantisce gli interventi sia routinari che di emergenza e l'attivazione di interventi medico-specialistici presso i presidi ospedalieri o ambulatoriali dell'A.S.L. Per le emergenze durante la notte e nei giorni festivi e prefestivi è attivo il servizio di continuità assistenziale (Guardia Medica) ed è comunque sempre funzionante il servizio 118. Il Medico di Struttura è presente presso le Residenze giornalmente dal lunedì al sabato ed è a disposizione dei famigliari previo appuntamento da concordare.

Servizio di Psicologia

Il Servizio di Psicologia interviene in sinergia con gli altri servizi erogati all'interno delle Residenze. Lo scopo prefisso è quello di valutare il grado di eventuale compromissione cognitiva, di eventuali disturbi comportamentali, del tono dell'umore e del livello di autonomia dell'ospite attraverso colloqui clinici, osservazioni comportamentali e somministrazione di Test Psicometrici e Scale Valutative. Il servizio viene garantito attraverso uno Psicologo Clinico – Psicogeriatra consulente che interviene a sostegno degli ospiti, dei familiari e degli operatori.

Servizio Infermieristico

Il servizio infermieristico agisce in stretta collaborazione e sinergicamente con le altre figure professionali finalizzando il proprio operato alla prevenzione e alla cura delle patologie. E' garantita la copertura infermieristica tutti i giorni della settimana dalle ore 7:00 alle ore 21:00 con un monte ore adeguato a quanto previsto degli standard dettati dalla regione Piemonte. Il servizio infermieristico svolge tutte le attività sanitarie proprie del profilo professionale.

Servizio Socio-Assistenziale e Tutelare

L'analisi dei bisogni, la programmazione e la verifica delle attività sono alla base dell'operato assistenziale finalizzato al raggiungimento del benessere fisico psichico e sociale dell'ospite. Il percorso assistenziale si pone come obiettivo il recupero e/o mantenimento delle capacità funzionali residue.

Viene garantito il rispetto scrupoloso delle norme d'igiene più attuali con vasto uso di materiale monouso.

Il servizio socio-assistenziale è garantito da personale in possesso del titolo di Operatore Socio Sanitario. Viene rispettata la dotazione di organico come da definizione del provvedimento Regionale sulla base delle fasce di intensità assistenziali presenti.

Servizio Riabilitativo

Il servizio Riabilitativo si pone come obiettivo il recupero funzionale per una maggior autonomia nelle attività quotidiane. A seguito di un'attenta lettura dei bisogni dell'ospite viene attuato il programma riabilitativo attraverso attività individuali o collettive. E' garantita la copertura del servizio di riabilitazione nel rispetto degli standard della regione Piemonte. Il servizio di riabilitazione svolge la sua attività in stretta collaborazione con le altre figure professionali.

Servizio Educativo

Per attività educativa si intende un intervento basato sul coinvolgimento attivo dell'ospite con lo scopo di favorire la comunicazione, di instaurare relazioni interpersonali positive, valorizzare le competenze e le conoscenze di ciascuno, mantenendo vivo il patrimonio individuale. Attività manuali, di stimolazione cognitiva, percettiva, sensoriale e musicoterapia vengono svolte a seguito di un'attenta analisi e valutazione dei bisogni dell'ospite da personale qualificato in collaborazione con le altre figure professionali operanti in struttura.

Servizio Alberghiero

Servizio di Ristorazione:

Il momento del pasto rappresenta per l'ospite molto di più di una semplice risposta ad una necessità fisiologica, si carica di valori aggiunti infatti non significa solo apporto di nutrienti, ma anche momento socio-culturale, di gratificazione e di stimolo che concorre al raggiungimento del benessere fisico psichico e relazionale. Mantenere vive le sensibilità gustative olfattive e visive attraverso la cura dei piatti e la preparazione di ricette che riproducano la tradizione dei sapori che possono far sentire all'anziano il legame con le sue matrici culturali, una corretta ed equilibrata valutazione di rischi e benefici (in collaborazione con la ASL territoriale) sono le finalità che ci permettono di pensare ad un menù in grado di indurre l'ospite a raccontarsi, ad aprirsi con coloro che si occupano della sua assistenza. I pasti, preparati secondo un menù stagionale che ruota su 4 settimane, garantiscono la giusta varietà di alimenti e nutrienti. Sono rispettati tutti gli adempimenti relativi alle norme sulla sicurezza igienico sanitaria degli alimenti in relazione alla conservazione, trasformazione e somministrazione degli stessi (HACCP). Sulla base delle prescrizioni mediche vengono somministrate diete speciali agli ospiti che ne hanno la necessità.



Servizio di Lavanderia:

La biancheria piana è fornita da una Ditta specializzata che garantisce il lavaggio secondo opportuni criteri di igiene e sterilizzazione. La biancheria personale dell'ospite viene lavata e stirata tramite servizio appaltante, con procedure e metodologie idonee alla tutela dell'igiene ai massimi livelli.



Servizio di Pulizie

Il servizio di pulizie garantisce l'igiene della Struttura tramite l'utilizzo di attrezzature e di macchinari industriali, con l'uso di detergenti e sanificanti e mediante l'applicazione di protocolli internazionali validati. E' effettuato da personale che opera secondo un piano di lavoro elaborato in modo da garantire sia le pulizie ordinarie, straordinarie e approfondite, senza essere di ostacolo alle attività assistenziali.



Servizio di Manutenzione

Il servizio di manutenzione garantisce il buon funzionamento delle Residenze, la sicurezza degli ospiti e di tutte le persone che frequentano le Strutture. È svolto sia da personale interno che da tecnici specializzati esterni, in possesso di regolare abilitazione per la manutenzione degli impianti e delle attrezzature.

Eventuali servizi aggiuntivi rispetto a quanto richiesto dalla Regione Piemonte e rispetto a quelli descritti potrà essere concordato con la Direzione della Struttura.

GIORNATA TIPO

La giornata tipo nelle Residenze "Il Glicine" si svolge conformandosi il più possibile ai ritmi ed alle abitudini delle persone, compatibilmente con le esigenze di una collettività, lasciando agli ospiti tempi liberi che possono essere utilizzati secondo le possibilità e i desideri di ciascuno.

- » 07:00 / 09:30 Risveglio e igiene personale
- » 07:30 / 09:30 È servita la colazione
- » 09:00 / 11:30 Gli ospiti possono intrattenersi nei saloni, svolgendo attività manuale, di lettura o di intrattenimento proposti dalla Residenza, passeggiare nel giardino o uscire nel paese
- » 11:30 / 12:00 Preparazione al pranzo
- » 12:00 / 13:00 È servito il pranzo. Gli ospiti hanno la possibilità di scegliere le proposte del menù giornaliero che è predisposto seguendo linee guida e tabelle dietetiche elaborate ed approvate dal Servizio di Igiene, Alimenti e Nutrizione della competente A.S.L.
- » 13:00 / 14:30 Gli ospiti che lo desiderano si ritirano per il riposo pomeridiano.
- » 14:30 / 15:30 Alzata, cure igieniche, attività varie
- » 15:30 / 16:00 Merenda
- » 14:30 / 18:00 Gli ospiti possono intrattenersi secondo i loro desideri nei saloni o in giardino o uscire nel paese o partecipare alle attività di animazione proposte dalla Residenza
- » 18:00 / 18:30 Preparazione per la cena
- » 19:30 / 20:00 Cena
- » 20:30 / 21:00 Preparazione per il riposo notturno
- » 20:30 / 22:00 Gli ospiti che lo desiderano si trattengono negli spazi comuni, nei saloni, guardano la televisione e poi si ritirano per il riposo notturno.
- » 21:00 / 07:00 Riposo notturno

Le terapie orali e/o iniettive sono somministrate agli ospiti nelle ore e secondo le prescrizioni del medico curante.

La consumazione dei pasti avviene nelle sale da pranzo; in caso di persone allettate o con temporanei problemi di salute il pasto verrà servito in camera assicurando la dovuta assistenza. Gli orari sopra esposti sono indicativi e possono avere lievi variazioni per esigenze di servizio



PROCEDURE DI ACCESSO ALLE STRUTTURE

Presentazione della domanda

Per presentare la domanda di ingresso alla struttura è necessario compilare il modulo di ammissione. Il modulo di Ammissione è disponibile presso gli uffici amministrativi della Residenza, scaricabile dal sito www.residenzeilglicine.it.

Mediante la compilazione del modulo di ingresso, un'équipe multidisciplinare potrà valutare le condizioni della persona determinando la fascia assistenziale per un attento inserimento nella struttura.

In caso di impossibilità dell'immediata accoglienza per carenza di posti letto liberi la persona verrà inserita nella lista d'attesa della Residenza.

Ingresso in struttura

Una volta valutata la domanda di ingresso, determinata la fascia assistenziale e la compatibilità con la vita di comunità, l'ospite può accedere alla struttura.

I documenti da presentare si suddividono in:

- » Amministrativi
- » Sanitari

Documentazione Amministrativa

- » Carta d'identità non scaduta (da lasciare in originale presso la struttura)
- » Codice fiscale
- » Tessera sanitaria (da lasciare in originale presso la struttura)
- » Eventuale esenzione ticket e verbale di invalidità
- » Eventuale certificato di cancellazione provvisoria dal medico di base dall'ASL di residenza.
- » L'ospite può mantenere il proprio medico di famiglia (se compatibile con le esigenze di un tempestivo intervento) o scegliere il medico di base della locale ASL.
- » Certificato di residenza (da lasciare in originale presso la struttura)

Documentazione sanitaria

- » Documentazione sanitaria precedente
- » Referto di RX Torace recente di almeno tre mesi
- » Esami ematochimici recenti
- » Certificato medico attestante le condizioni fisiche della persona e l'eventuale terapia farmacologica attualmente in uso.
- » Compilazione delle scale di valutazione atte all'individuazione della fascia assistenziale di appartenenza



ACCOGLIENZA DELL'OSPITE

Al momento dell'ingresso, l'ospite viene accolto dall'equipe che provvederà alla presa in carico. Viene accompagnato nella sua camera, individuata sulla base dell'analisi dei dati raccolti e affinità di intensità assistenziale con l'ospite con cui condividerà la stanza e gli viene mostrata la struttura.

Il corredo personale viene inventariato, contrassegnato e riposto negli armadi dagli operatori.

Per l'espletamento di tutte le pratiche amministrative necessarie ai sensi delle vigenti normative, il personale dell'Ufficio Amministrativo si occupa di compilare la documentazione necessaria in collaborazione con l'ospite o suo garante.

Per l'apertura del Fascicolo Socio Sanitario, viene valutato il quadro anamnestico sulla base della documentazione sanitaria precedente e sulla base delle informazioni raccolte dall'ospite stesso e dagli accompagnatori; in seguito viene effettuata una visita medica.

PROCEDURE DI DIMISSIONE DALLA STRUTTURA

La dimissione dalla struttura, se programmata, prevede un preavviso di 15 giorni, come da Regolamento Interno.

All'atto della dimissione verranno riconsegnati:

- » Gli indumenti e gli effetti personali
- » I documenti in originale
- » Deposito cauzionale se previsto e se ricorrono i presupposti in base al Regolamento Interno vigente
- » La documentazione sanitaria completa di lettera di dimissione se prevista
- » Copia della documentazione clinica (se richiesta).

ORARIO DELLE VISITE

L'accesso alla struttura è libero dalle ore 8:00 alle ore 20:00.

La permanenza in struttura durante le ore notturne deve essere concordato con la Direzione della Struttura.

ASSISTENZA RELIGIOSA

Le funzioni religiose, in rito cattolico, sono celebrate settimanalmente presso la cappella interna.

È consentito, senza alcuna distinzione di religione, ricevere l'assistenza spirituale desiderata.

DIVIETO DI FUMO

Le Residenze il Glicine sono libere dal fumo. È assolutamente vietato all'interno delle strutture, al di fuori di alcune aree individuate: questo per disposizioni di legge e soprattutto per la salvaguardia della propria salute, degli ospiti e del personale operante.

LA RETTA

L'ingresso in struttura può avvenire in regime di privata solvenza oppure in regime di Convenzione con il Servizio Sanitario Regionale.

Ospiti in regime di privata solvenza (non convenzionati con il S.S.R.)

La retta giornaliera attualmente in vigore presso le due Residenze è di € 68,00 per ingressi a tempo indeterminato e di € 80,00 per ricoveri di "sollievo" non superiori a 90 giorni. È possibile stipulare convenzioni con enti pubblici e privati ad una retta comprensiva di determinati servizi normalmente esclusi dalla retta (€ 76,00 – Senza Deposito Cauzionale). Per gli ingressi in regime di convenzionamento con il S.S.R. si rimanda allo specifico paragrafo.

Servizi compresi nella retta

Nell'importo giornaliero della retta sono compresi i seguenti servizi:

- » Assistenza medico-infermieristica-psicologica
- » Assistenza tutelare
- » Attività di fisiokinesiterapia
- » Servizi alberghieri completi di vitto e alloggio
- » Segretariato sociale con l'esclusione delle spese documentate sostenute per l'espletamento delle pratiche e spese di segreteria
- » Lavaggio della biancheria intima
- » Disponibilità di alcune testate giornalistiche quotidiane e periodiche
- » Attività di animazione sociale interne ed esterne alla residenza.

Servizi non compresi nella retta

Nell'importo giornaliero della retta non sono compresi i seguenti servizi:

- » Acquisto dei medicinali, materiale sanitario e ausili per incontinenti (se non forniti dal Servizio Sanitario Nazionale)
- » Visite mediche specialistiche (se non forniti dal Servizio Sanitario Nazionale)
- » Servizio parrucchiere e pedicure
- » Servizio di lavanderia esclusa la biancheria intima

- » Assistenza alla persona durante eventuali ricoveri presso gli ospedali della zona
- » Servizio di terapia fisica specifica individuale
- » Spese per trasporti con mezzi della Croce Rossa Italiana e pubblica assistenza
- » Acquisto di quotidiani e riviste diversi da quelli disponibili in struttura
- » Il costo di ogni bene o servizio ordinato dall'ospite all'esterno della Residenza

È possibile, per i ricoveri a tempo indeterminato, richiedere preventivo di spesa per una retta omnicomprensiva di determinati servizi normalmente esclusi dalla retta calcolato sulla base dell'intensità assistenziale dell'ospite.

Le rette potranno subire degli aumenti annuali in base all'indice Istat.

La Direzione si riserva di apportare modifiche alle rette in vigore anche indipendentemente dalla variazione dell'indice Istat, sulla base di specifiche esigenze che possono determinarne la necessità, fermo restando la facoltà dell'ospite di recedere dal contratto di ospitalità, comunque senza l'obbligo del periodo di preavviso e in assenza di penali.

In caso di assenza temporanea dalla Struttura dovuta a ricovero ospedaliero, vacanza o rientro in famiglia non verrà applicata alcuna riduzione della retta.

Il pagamento mensile della retta può avvenire direttamente presso gli uffici amministrativi della Struttura oppure con un versamento bancario o postale.

Per gli ospiti la cui retta di soggiorno è a carico di Comuni, ASL, altri Enti, organizzazioni pubbliche e/o private, possono essere stipulati accordi e/o convenzioni che comportano tariffe concordate e concordabili, sulla base delle specifiche esigenze degli ospiti proposti e/o dell'Ente di riferimento.

L'erogazione di prestazioni non incluse nella retta deve essere richiesta alla Direzione della struttura che, in caso di recepimento delle particolari richieste, provvederà a fornire le modalità e gli eventuali costi per l'erogazione.

Deposito Cauzionale

Qualora richiesto il deposito cauzionale da versare all'ingresso in struttura è pari a € 1.550,00. Tale deposito è da considerarsi infruttifero e verrà reso al momento della dimissione dell'ospite.

Ospiti in regime di Convenzione con il Sistema Sanitario Regionale

La Convenzione con il Sistema Sanitario Regionale e i Consorzi Intercomunali dei Servizi Socio Assistenziali viene stipulata con riferimento e nel rispetto delle vigenti normative regionali. L'utente, dopo aver fatto domanda alla ASL o al Consorzio dei Servizi Socio Assistenziali verrà valutato dall'Unità di Valutazione Geriatrica (UVG). L'esito della valutazione determina la fascia di intensità assistenziale di appartenenza e l'inserimento dell'utente in graduatoria. L'ingresso in struttura si basa sulla libera scelta da parte dell'utente, la struttura dovrà attuare quanto previsto dal Contratto sottoscritto con la ASL AL ed il Consorzio Intercomunale dei Servizi Socio Assistenziali. Non sono previste spese aggiuntive ed ulteriori rispetto alla retta stabilita dal contratto con la ASL AL e con il Consorzio Intercomunale dei Servizi Socio Assistenziali se non quelle espressamente richieste dall'utente. Le rette potranno subire degli aumenti annuali a seguito di specifica Deliberazione Regionale.

RELAZIONE CON IL PUBBLICO

Al fine di garantire agli ospiti il corretto adempimento delle procedure comportamentali e delle prestazioni erogate, le Residenze Il Glicine sono disponibili a:

- » Ricevere osservazioni, opposizioni e reclami allo scopo di tutelare l'ospite da atti o comportamenti con i quali si neghi o si limiti la fruibilità delle prestazioni di assistenza sanitaria e sociale;
- » Fornire agli ospiti e loro famigliari tutte le informazioni inerenti ai servizi forniti dalla struttura e modalità di fruibilità, garantendo i diritti riconosciuti dalla normativa vigente;

Periodicamente viene rilevato il grado di soddisfazione dell'ospite, del familiare e del personale operante in struttura, per permettere una continua crescita dell'organizzazione sotto il punto di vista umano e professionale.

GESTIONE RECLAMI

I reclami possono essere verbali o redatti tramite apposito modulo dall'ospite, suoi parenti o affini oppure da organismi di tutela; possono essere presentati direttamente, telefonicamente, via fax o via e-mail all'ufficio amministrativo entro 15 giorni dall'evento specifico. L'ufficio amministrativo garantirà l'avvio dell'istruttoria presso la Direzione per la tempestiva verifica e rimozione della causa; sarà data informazione all'interessato sullo svolgimento dei controlli e sull'esito finale del procedimento entro un massimo di 30 giorni dalla data di inoltro.

STANDARD DI QUALITÀ E VERIFICA

L'accertamento del rispetto degli standard e delle procedure avviene mediante le verifiche interne volte a valutare la conformità e l'applicazione delle procedure gestionali.

Il Glicine ha come obiettivo quello di fornire assistenza assicurando la qualità, l'efficienza e l'efficacia delle prestazioni erogate e finalizzate al benessere ed alla soddisfazione dell'ospite.

INFORMAZIONE E PRIVACY

Lo spostamento all'interno delle Residenze è reso agevole grazie alla presenza di modulistica segnaletica. All'ingresso delle Residenze, mediante modulistica affissa in apposita bacheca, è possibile prendere visione degli orari di presenza di tutte le figure professionali operanti in struttura.

Tutto il personale è identificabile attraverso apposito cartellino riportante Cognome e Nome dell'operatore, la foto e la qualifica.

Il diritto alla privacy è garantito dalle modalità di trattamento e comunicazione dei dati personali per i quali l'ospite o chi per lui rilascia il consenso. Sia i dati personali dell'ospite che quelli sensibili sono trattati secondo quanto previsto dalle normative vigenti. Entrambe le Residenze sono dotate dei requisiti organizzativi e strutturali per la sicurezza dei dati.

ANTINCENDIO

- » Adeguata dotazione di mezzi antincendio
- » Impianto automatico di rilevazione fumo in tutte le aree della struttura
- » Pannelli di istruzione nei corridoi
- » Percorsi di evacuazione protetti con impianto automatico di illuminazione d'emergenza
- » Addestramento del personale
- » Presenza della squadra d'emergenza addestrata

ELETTRICITÀ E RISCHI CONNESSI

- » Impiantistica elettrica a norma di legge
- » Controllo periodico di sicurezza elettrica degli impianti
- » Servizio di manutenzione costante nella giornata

PIANO DI SICUREZZA

Esiste un piano di sicurezza approntato attraverso un'attenta valutazione dei rischi e rispetto della normativa

IMPIANTI TECNOLOGICI

Gli Impianti tecnologici sono a norma di legge e vengono periodicamente controllati e verificati come disposto dalle vigenti normative

ASSICURAZIONI

La Nuova Era Srl ha stipulato idonee polizze assicurative a copertura degli eventuali rischi derivanti dal fabbricato e dall'esercizio dell'attività.

RISPETTO DELL'AMBIENTE

- » Utilizzo di materiale monouso biodegradabile
- » Utilizzo di detersivi e sanificanti non inquinanti
- » Smaltimento dei rifiuti secondo le normative vigenti
- » Risparmio energetico

EROGAZIONE DEI SERVIZI

L'erogazione dei servizi all'interno delle Residenze "Il Glicine" è integralmente affidata alla KEPOS Società Cooperativa Sociale O.N.L.U.S.

La Cooperativa Kepos, con esperienza pluriennale nel settore socio sanitario, assistenziale e alberghiero opera ispirandosi ai principi della solidarietà sociale, ed in osservanza dei disposti della Legge 381 del 08.11.1991 che regola l'attività specifica delle cooperative sociali.

Finalità della Cooperativa è, oltre alla gestione dei servizi all'interno di strutture residenziali, quella di rivolgersi al territorio attraverso l'aiuto ed il sostegno delle fragilità integrandosi con le realtà esistenti.

Per il perseguimento della suddetta finalità, la Cooperativa Kepos si configura come Cooperativa Sociale a scopo plurimo: l'attività di gestione dei servizi socio-assistenziali, socio-sanitari ed educativi (cooperativa di Tipo A) è connessa a quella di avviamento al lavoro di soggetti svantaggiati attraverso molteplici attività in campo industriale, agricolo, commerciale o di servizi (Cooperativa di Tipo B).



Nell'ottica di operare attraverso una gestione sempre più innovativa, basata sul coinvolgimento degli operatori, l'ottimizzazione delle risorse e il continuo miglioramento dei processi aziendali la Cooperativa KEPOS ha realizzato un proprio Sistema di Gestione della Qualità adottando lo standard ISO 9001 e certificandosi alla norma 9001:2015.

Nell'ambito del percorso di qualità intrapreso la Cooperativa ha predisposto la documentazione e ha adottato le procedure atte alla certificazione del Sistema di Gestione per l'ambiente secondo la norma 14001:2015.

La Cooperativa KEPOS si è dotata del Modello Organizzativo di Gestione e Controllo previsto dal Decreto Legislativo n.231 dell'8 giugno 2001 consolidando quindi un vero e proprio sistema di gestione preventiva dei rischi.



LA PERSONA HA IL DIRITTO	LA SOCIETÀ E LE ISTITUZIONI HANNO IL DOVERE
Di sviluppare e di conservare la propria individualità e libertà	Di rispettare l'individualità di ogni persona anziana, riconoscendone i bisogni e realizzando gli interventi ad essi adeguati, con riferimento a tutti i parametri della sua qualità di vita e non in funzione esclusivamente della sua età anagrafica
Di conservare e veder rispettate, in osservanza dei principi costituzionali, le proprie credenze, opinioni e sentimenti	Di rispettare credenze, opinioni e sentimenti delle persone anziane, anche quando essi dovessero apparire anacronistici o in contrasto con la cultura dominante, impegnandosi a coglierne il significato nel corso della storia della popolazione
Di conservare le proprie modalità di condotta sociale, se non lesive dei diritti altrui, anche quando dovessero apparire in contrasto con i comportamenti dominanti nel suo ambiente di appartenenza	Di rispettare le modalità di condotta della persona anziana, compatibili con le regole della convivenza sociale, evitando di "correggerle" e di "deriderle", senza per questo venire meno all'obbligo di aiuto per la sua migliore integrazione nella vita della comunità
Di conservare la libertà di scegliere dove vivere	Di rispettare la libera scelta della persona anziana di continuare a vivere nel proprio domicilio, garantendo il sostegno necessario, nonché in caso di assoluta impossibilità, le condizioni di accoglienza che permettano di conservare alcuni aspetti dell'ambiente di vita abbandonato
Di vivere con chi desidera	Di favorire, per quanto possibile, la convivenza della persona anziana con i familiari, sostenendo opportunamente questi ultimi e stimolando ogni possibilità di integrazione

LA PERSONA HA IL DIRITTO	LA SOCIETÀ E LE ISTITUZIONI HANNO IL DOVERE
Di essere accudita e curata nell'ambiente che meglio garantisce il recupero della funzione lesa	Di accudire e curare l'anziano fin dove è possibile a domicilio, se questo è l'ambiente che meglio stimola il recupero o il mantenimento della funzione lesa fornendo ogni prestazione sanitaria e sociale ritenuta praticabile ed opportuna, restando comunque garantito all'anziano malato il diritto al ricovero in struttura ospedaliera o riabilitativa per tutto il periodo necessario per la cura e la riabilitazione
Di avere una vita di relazione	Di evitare nei confronti dell'anziano ogni forma di ghettizzazione che gli impedisca di interagire liberamente con tutte le fasce di età presenti nella popolazione
Di essere messa in condizione di esprimere le proprie attitudini personali, la propria originalità e creatività	Di fornire ad ogni persona di età avanzata la possibilità di conservare e realizzare le proprie attitudini personali, di esprimere la propria emotività e di percepire il proprio valore, anche se soltanto di carattere affettivo
Di essere salvaguardata da ogni forma di violenza fisica e/o morale	Di contrastare, in ogni ambito della società, ogni forma di sopraffazione e prevaricazione a danno degli anziani
Di essere messa in condizione di godere e di conservare la propria dignità e il proprio valore, anche in casi di perdita parziale o totale della propria autonomia ed autosufficienza	Di operare perché, anche nelle situazioni più compromesse e terminali, siano supportate le capacità residue di ogni persona, realizzando un clima di accettazione, di condivisione e di solidarietà che garantisca il pieno rispetto della dignità umana

DECALOGO DEI DIRITTI DEGLI OSPITI

Diritto alla vita	Ogni persona deve ricevere la tempestiva, necessaria ed appropriata assistenza per il soddisfacimento dei bisogni fondamentali per la vita
Diritto di cura ed assistenza	Ogni persona deve essere curata in scienza e coscienza e nel rispetto delle sue volontà
Diritto di prevenzione	Ad ogni persona deve essere assicurato ogni strumento atto a prevenire rischi e/o danni alla salute e/o alla sua autonomia
Diritto di protezione	Ogni persona in condizioni di bisogno deve essere difesa da speculazioni e raggiri
Diritto di parola e di ascolto	Ogni persona deve essere ascoltata e le sue richieste soddisfatte nel limite del possibile
Diritto di informazione	Ogni persona deve essere informata sulle procedure e le motivazioni che sostengono gli interventi a cui viene sottoposta
Diritto di partecipazione	Ogni persona deve essere coinvolta nelle decisioni che la riguardano
Diritto di espressione	Ogni persona deve essere considerata come individuo portatore di idee e valori ed ha il diritto di esprimere le proprie opinioni
Diritto di critica	Ogni persona può dichiarare liberamente il suo pensiero e le sue valutazioni sulle attività e disposizioni che la riguardano

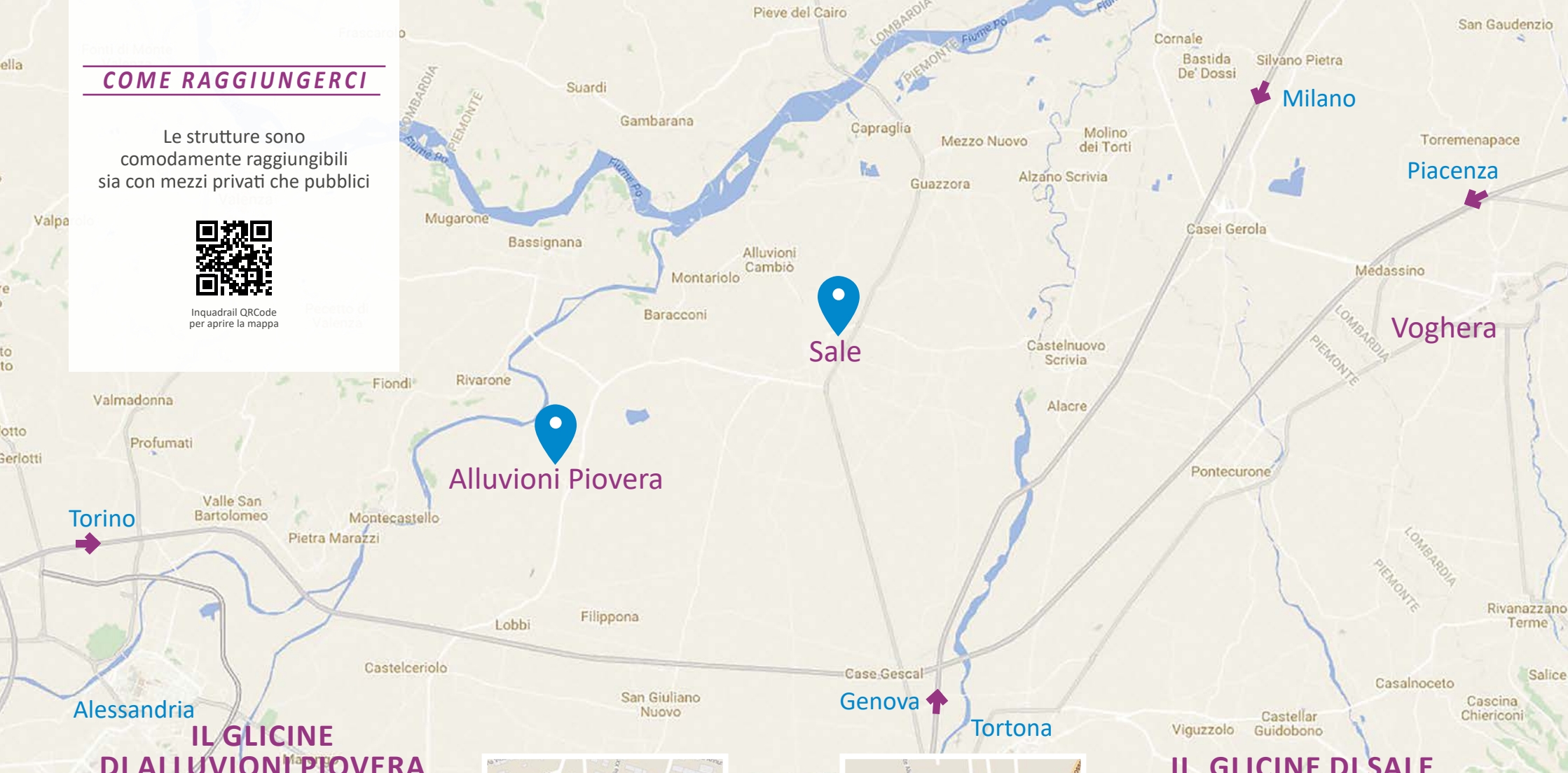
Diritto al rispetto e al pudore	Ogni persona deve essere chiamata con il proprio nome e cognome e deve essere rispettata la sua riservatezza ed il suo senso del pudore
Diritto di riservatezza	Ogni persona ha il diritto al rispetto del segreto su notizie personali da parte di chi eroga direttamente o indirettamente l'assistenza
Diritto di pensiero e di religione	Ogni persona deve poter esplicitare le sue convinzioni filosofiche, sociali e politiche nonché praticare la propria confessione religiosa.

COME RAGGIUNGERCI

Le strutture sono comodamente raggiungibili sia con mezzi privati che pubblici



Inquadra il QRCode per aprire la mappa



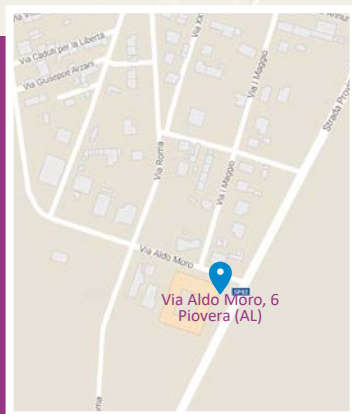
IL GLICINE DI ALLUVIONI PIOVERA

MEZZI PRIVATI

da autostrada TO/PC uscita Alessandria est
statale 211 NO/GE direzione
Valenza Alessandria

MEZZI PUBBLICI

Stazione Ferroviaria di Voghera, Tortona
e Alessandria e servizio autobus di linea



IL GLICINE DI SALE

MEZZI PRIVATI

da autostrada MI/GE uscita
Castelnuovo Scivia
statale 211 NO/GE direzione Sale

MEZZI PUBBLICI

Stazione Ferroviaria di Voghera, Tortona
e Alessandria e servizio autobus di linea



COME CONTATTARCI

IL GLICINE DI PIOVERA

VIA A. MORO N° 6 – 15047 ALLUVIONI PIOVERA (AL)

TEL 0131.698220

FAX 0131.698087

E-MAIL glicine.piovera@residenzeilglicine.it

Sito www.residenzeilglicine.it

IL GLICINE DI SALE

VIA GOBETTI N° 4 – 15045 SALE (AL)

TEL 0131.845501

FAX 0131.845759

E-MAIL: glicine.sale@residenzeilglicine.it

SITO: www.residenzeilglicine.it

DIREZIONE E UFFICI AMMINISTRATIVI

TEL 0131.698220

FAX 0131.698087

E-MAIL: info@residenzeilglicine.it

SITO: www.residenzeilglicine.it



Il presente documento è stato visionato ed approvato dal
Consiglio di Amministrazione della Nuova Era Srl



Nuova Era Srl



www.residenzeilglicine.it

info@residenzeilglicine.it

Tel. 0131.698220

Fax. 0131.698087